



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 del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Protección Civil			
<b>Proceso nivel 2:</b>	NA	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	Conformación o actualización de las Unidades Internas de Gestión Integral del Riesgo	11	Marzo	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	Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos de la Guía de conformación de Unidades Internas y convocatoria emitida	Director del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo	Antero Borboa Lara	16/02/2024	31/03/2024	<p>Implementar la revisión de actas constitutivas enviadas por las entidades académicas y dependencias para su visto bueno y en su caso aprobación o corrección.</p> <p>Implementar plantilla de Acta Constitutiva en PDF editable</p> <p>Actualizar el procedimiento operativo.</p>	<p>Recursos humanos: Titulares de las URC Director del SUGIR Coordinador de Protección Civil Encargado Administrativo</p> <p>Recursos materiales: Equipo de cómputo Impresora Papelería Scanner Sistema Hermes</p>	En el mes de marzo 2024, se diseñó el formato de acta constitutiva en versión editable para facilitar la captura del propio formato.
2	Conformar UI-GIR en las entidades académicas y dependencias no muestren interés en la conformación de su UI-GIR.	Director del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo	Antero Borboa Lara	02/05/2023	30/04/2024	<p>Motivar a través de las URC de las entidades académicas y dependencias a su cargo.</p> <p>Emitir segunda convocatoria para la conformación de las Unidades Internas de Gestión Integral del Riesgo.</p> <p>Solicitar a las URC el listado de entidades académicas y</p>	<p>Recursos humanos: Titulares de las URC Director del SUGIR Coordinador de Protección Civil Encargado Administrativo</p> <p>Recursos materiales: Equipo de cómputo Impresora Papelería Scanner Sistema Hermes</p>	<p>Se han recibido actas de dependencias mostrando interés en conformar su Unidad Interna de Gestión Integral del Riesgo.</p> <p>En el mes de abril de 2024 se lanzará la segunda convocatoria para la conformación de las Unidades Internas de Gestión Integral</p>



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 del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Protección Civil			
<b>Proceso nivel 2:</b>	NA	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	Conformación o actualización de las Unidades Internas de Gestión Integral del Riesgo	11	Marzo	2024

No.	Descripción de la oportunidad de mejora	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Dependencias que no conformaron la Unidad Interna de Gestión Integral del Riesgo.	Recurso humano y material	Descripción de la acción de mejora
3.	Indican que la política de calidad y los objetivos de la calidad fueron del conocimiento verbal, los conocen y realizan su trabajo apegado a ella, además indicaron que la tienen disponible en portal del SGCUV. Sin embargo, no muestran evidencias de la difusión.	Director del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo	22/05/2023	30/06/2023	dependencias que no conformaron la Unidad Interna de Gestión Integral del Riesgo.	Recurso humano: Director del SUGIR Coordinador de Protección Civil Encargado Administrativo Equipo de cómputo Impresora Material de impresión.	del Riesgo.  El día 26 de mayo de 2023 el director del SUGIR envió mediante correo electrónico, el aviso sobre la difusión de la política y objetivos de la calidad.
4	En el formato de Oportunidad de Mejora, se recomienda unificar la redacción en la columna del Responsable.	Director del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo  Coordinador de Protección Civil	22/05/2023	30/06/2023	Homologar la denominación del puesto en la columna Responsable.	Recurso humano: Director de SUGIR Coordinador de Protección Civil Encargado Administrativo  Equipo de cómputo Papelería Scanner	El día 26 de mayo de 2023, el director del SUGIR y el coordinador de Protección Civil realizaron la homologación de la denominación del puesto de la columna área.
5	Se detectó en el Diagrama de caracterización algunas incongruencias en el formato, se recomienda realizar algunas precisiones en la redacción.	Director del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo  Coordinador de Protección Civil	22/05/2023	30/06/2023	Conciliar una reunión con el director del SUGIR para corregir el formato Diagrama de caracterización (SGCUV-GE-F-18)	Recurso humano: Director de SUGIR Coordinador de Protección Civil  Equipo de cómputo Papelería Scanner	El 25 de mayo de 2023, se corrigió el formato Diagrama de caracterización, el nombre del proceso, y se envió a la Unidad de Organización y Métodos para su publicación.



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 del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo</b>	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	<b>Protección Civil</b>			
<b>Proceso nivel 2:</b>	<b>NA</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	<b>Conformación o actualización de las Unidades Internas de Gestión Integral del Riesgo</b>	<b>11</b>	<b>Marzo</b>	<b>2024</b>

6	<p>La persona encargada de la administración, identifica con claridad el personal involucrado en operar el proceso. Evidencia de ello muestra su plantilla de personal. Explicó sobre la situación actual, observando que no se cuenta con una plantilla de personal suficiente para la demanda existente. Se recomienda gestionar más personal para la implementación y logro de resultados.</p>	Director del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo	Antero Borboa Lara	22/05/2023	31/12/2023	<p>Realizar una reunión de trabajo con la Secretaria de Desarrollo Institucional para analizar la posibilidad de fortalecer la plantilla de personal de la dirección, con base en la capacidad institucional.</p>	<p>Recursos humanos: Director de SUGIR Coordinador de Protección Civil Encargado Administrativo</p> <p>Equipo de cómputo Papelería Impresora</p>	<p>Se gestionó ante la Secretaría de Administración y Finanzas, la habilitación presupuestal de la Coordinación de Seguridad.</p> <p>El 16 de septiembre de 2023, se emitió el nombramiento al titular de la coordinación de seguridad.</p>
7	<p>Protección Civil, no cuenta con una instalación propia, así como oficinas y mobiliario necesario para esta dirección, ya que la comparten con otra dependencia. Se recomienda gestionar otras instalaciones para mejorar su infraestructura.</p>	Director del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo	Antero Borboa Lara	22/05/2023	31/12/2023	<p>Realizar una reunión de trabajo con la Secretaria de Desarrollo Institucional y el Director de Proyectos Construcciones y Mantenimiento, para analizar los posibles espacios en Unidad Central para la reubicación del SUGIR</p>	<p>Recursos humanos: Secretaria de Desarrollo Institucional Director de Proyectos Construcciones y Mantenimiento Director del SUGIR Equipo de cómputo Impresora Papelería</p>	<p>En el mes de octubre de 2023, se reubicó la oficinas de la Dirección del SUGIR en la planta baja del edificio D de Rectoría.</p>
8	<p>El titular y la coordinadora de Protección Civil, mencionaron que en diversas reuniones con el demás personal se</p>	Director del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo	Antero Borboa Lara	22/05/2023	30/06/2023	<p>Comunicar a través de correo electrónico, la colocación de la política y objetivos de la calidad en el espacio de trabajo de</p>	<p>Recurso humano: Director del SUGIR Coordinador de Protección Civil Encargado Administrativo</p>	<p>El 26 de mayo de 2023, el director del SUGIR envió mediante correo electrónico, el aviso sobre la difusión de</p>





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 del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Protección Civil			
<b>Proceso nivel 2:</b>	NA	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	Conformación o actualización de las Unidades Internas de Gestión Integral del Riesgo	11	Marzo	2024

	<p>dio a conocer la política y los objetivos de calidad, sin embargo, no se encuentran registros de la forma en que se realizó dicha difusión. Se recomienda realizar registros como evidencia en relación de alguna reunión, lista de asistencia, acuerdos, minutas, etc.</p>					la Dirección.	Equipo de cómputo Impresora Material de impresión.	la política y objetivos de la calidad.
9	<p>Los formatos SGCUV-GE-P-01 Control de la información documentada y SGCUV-GE-P-02 Control de registros no se encuentran llenados de manera correcta, definir la personal que llevará esta responsabilidad, así como organizar el expediente. Se recomienda capacitación para la encargada de control de información documentada.</p>	Director del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo	Antero Borboa Lara	22/05/2023	31/12/2023	<p>Comunicar a través de correo electrónico, a la persona que será la encargada de control de información documentada.</p> <p>Solicitar capacitación a la Unidad de Organización y Métodos.</p> <p>Corregir los formatos SGCUV-GE-P-01 y SGCUV-GE-P-02</p>	Recursos humanos: Director del SUGIR Encargada de control de información documentada Equipo de cómputo Impresora Papelería	<p>El 26 de mayo de 2023, el director del SUGIR envió mediante correo electrónico al encargado administrativo, informando que será la persona encargada de control de información documentada.</p> <p>Debido a un cambio de encargado administrativo en la Dirección de SUGIR, el día 12 de marzo 2024 se asigna nuevamente a la persona responsable del control de información</p>



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 del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo</b>	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	<b>Protección Civil</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 2:</b>	<b>NA</b>	<b>11</b>	<b>Marzo</b>	<b>2024</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	<b>Conformación o actualización de las Unidades Internas de Gestión Integral del Riesgo</b>			

								documentada.
10	El personal auditado no identifica y muestra un método para evaluar la satisfacción del cliente. Se sugiere establecer un método para obtener la retroalimentación del usuario y evaluar su satisfacción.	Director del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo  Coordinador de Protección Civil	Antero Borboa Lara  Elisa Calderón Altamirano	22/05/2023	31/12/2023	Elaborar un instrumento de percepción de satisfacción de los usuarios. Aplicar instrumento de percepción de satisfacción de los usuarios	Recurso humano: Director del SUGIR Coordinador de Protección Civil Equipo de cómputo Impresora Papelería	A partir del mes de junio de 2023, se implementó un instrumento de evaluación de satisfacción sobre las capacitaciones brindadas.

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.

  
 Lic. Annette Margarita Gutiérrez Ruiz  
 Coordinadora de Protección Civil

  
 Arq. Antero Borboa Lara  
 Director del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo

**Propone**

**Autoriza**