



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 del Sistema Universitario de Gestión	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Protección Civil			
Proceso nivel 2:	NA	Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:	Conformación o actualización de las Unidades Internas de Gestión Integral del Riesgo	07	Feb	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
		Área	Responsable	Fecha inicial	Fecha final			
1	Se sugiere rediseñar el Diagrama de flujo acorde a lo descrito en el procedimiento y su representación en el Diagrama de caracterización.	Coordinación de Protección Civil	Mtra. Annette Margarita Gutiérrez Ruiz	26/04/2024	08/05/2024	Implementar la revisión de Diagrama de flujo acorde a lo descrito en el procedimiento.	Recursos humanos: Director de SUGIR Coordinador de Protección Civil Encargado Administrativo Recursos materiales: Equipo de cómputo Impresora Papelería Scanner Sistema Hermes	En el mes de mayo 2024, se revisó y rediseñó el Diagrama de flujo incluyendo las funciones de la Coordinación de Protección Civil.
2	Se advierte una confusión en lo relativo a la redacción del riesgo.	Coordinación de Protección Civil	Mtra. Annette Margarita Gutiérrez Ruiz	26/04/2024	31/12/2024	Analizar la redacción del riesgo de la Plantilla para la Gestión de Riesgos	Recursos humanos: Director de SUGIR Coordinador de Protección Civil Encargado Administrativo Recursos materiales: Equipo de cómputo Impresora Papelería Scanner Sistema Hermes	Se revisó y modificó lo relativo a la redacción del riesgo.
3	El personal auditado menciona que realizan reuniones periódicas para dar seguimiento y cumplimiento del procedimiento acorde a los objetivos de calidad, sin embargo, no existe evidencia.	Dirección del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo.	Arq. Antero Borboa Lara	26/04/2024	03/05/2024	Realizar reuniones para dar seguimiento al proceso de protección civil, acorde a los objetivos de calidad.	Recursos humanos: Coordinador de Protección Civil Encargado Administrativo Personal de la UOM Recursos materiales: Equipo de cómputo Impresora	En el mes de mayo 2024, la Dirección del SUGIR solicitó capacitación en materia del Sistema de Gestión de Calidad, la cual se llevó a cabo por el titular de la Dirección



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 del Sistema Universitario de Gestión	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Protección Civil			
Proceso nivel 2:	NA	Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:	Conformación o actualización de las Unidades Internas de Gestión Integral del Riesgo	07	Feb	2025

No.	Descripción	Entidad académica o dependencia	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Recursos	Observaciones
4	Se sugiere que el personal participe en cursos y talleres que les permitan adquirir conocimientos sobre la cultura de calidad, comprensión de conceptos y requisitos de las Normas ISO 9001:2015 y ISO 21001:2028 y gestión de la información documentada del SGCUV.	Dirección del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo.	Arq. Antero Borboa Lara	26/04/2024	31/12/2024	<p>Papelería Proyector Correo electrónico institucional</p> <p>Recursos humanos: Coordinador de Protección Civil Encargado Administrativo Personal de la UOM</p> <p>Recursos materiales Equipo de cómputo Impresora Papelería Lap top Correo electrónico institucional</p>	de la Unidad de Organización y Métodos. En el mes de noviembre 2024 personal de la Dirección del SUGIR acudió al curso taller ISO 21001:2018, con el objetivo de conocer la transición del sistema de calidad a la instituciones educativas.
5	Se advierte que, el personal auditado cumple con determinar las estrategias para difundir los objetivos al personal, sin embargo, no cuentan con ningún documento que evidencie que se realizó la difusión correspondiente.	Dirección del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo.	Arq. Antero Borboa Lara	26/04/2024	21/11/2024	<p>Recursos humanos: Director de SUGIR Coordinador de Protección Civil Encargado Administrativo Personal de la UOM</p> <p>Recursos materiales Equipo de cómputo Impresora Correo electrónico institucional. Google-forms</p>	En el mes de noviembre 2024 el Titular de la Dirección del SUGIR socializó los objetivos y políticas de calidad entre el personal de la dependencia para su conocimiento y correcta aplicación.
6	Se identificó que el formato de acta constitutiva no cuenta con el respectivo aviso de privacidad para la protección de datos personales que se recaban.	Coordinación de Protección Civil	Mtra. Annette Margarita Gutiérrez Ruiz	26/04/2024	31/12/2024	<p>Recursos humanos: Director de SUGIR Coordinador de Protección Civil Encargado Administrativo</p> <p>Recursos materiales</p>	Se integró el aviso de privacidad en el formato de acta constitutiva de conformación y/o actualización de la UIGIR.



Universidad Veracruzana

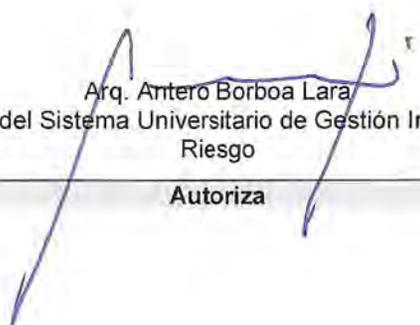
Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana Oportunidades de mejora Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección del Sistema Universitario de Gestión	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Protección Civil	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:	NA	07	Feb	2025
Proceso nivel 3:	Conformación o actualización de las Unidades Internas de Gestión Integral del Riesgo			

							Equipo de cómputo	
7	En la auditoría interna anterior, se observó que no existía un método para evaluar la satisfacción del cliente. Al respecto, los responsables la han atendido parcialmente, ya que dicho instrumento debe considerar la valoración del procedimiento en su totalidad,	Coordinación de Protección Civil	Mtra. Annette Margarita Gutiérrez Ruiz	26/04/2024	31/12/2024	Diseñar un instrumento para evaluar la satisfacción del usuario considerando la totalidad del proceso.	Director de SUGIR Coordinador de Protección Civil Encargado Administrativo Recursos materiales Equipo de cómputo Impresora Papelería Proyector Correo electrónico institucional	Con la finalidad de reforzar el instrumento de evaluación del proceso de protección civil, se diseñó una encuesta que permitirá medir la satisfacción respecto a la conformación de la UIGIR.


Mtra. Annette Margarita Gutiérrez Ruiz
Coordinadora de Protección Civil

Propone


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

Autoriza