



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 General de Recursos Humanos	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Administración de Recursos Humanos	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:	Relaciones Laborales	16	02	2024
Proceso nivel 3:	Permanencia			

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	Declarar las acciones para atender los factores de riesgo en la plantilla y a los responsables de atenderlas. Asimismo, los riesgos no están alineados a las oportunidades de mejora.	Dirección de Relación Laborales	Jefe del Departamento de Asesoría y procedimientos laborales	25/05/2023	20/03/2024	Se realizaron reuniones de trabajo y hubo lluvia de ideas para identificar los riesgos de los procesos. Derivado de los nuevos indicadores y de los objetivos planteados en el diagrama de caracterización se identificaron los riesgos y se realizaron acciones para mitigarlos.	Recurso humano: Directores, jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería.	Con las acciones realizadas se aceptan y se mitigan los riesgos.
2	Definir objetivo de los procesos establecidos que corresponda con los indicadores declarados Definir indicadores ya que no están definido y por tanto los resultados y salidas del proceso no corresponden. Determinar un indicador por procedimiento que permita medir el objetivo de cada proceso y solicitar asesoría al Departamento de Estadística de la Dirección de Planeación Institucional.	Dirección de Relación Laborales	Jefe del Departamento de Asesoría y procedimientos laborales	25/05/2023	15/01/2024	Se realizaron reuniones de trabajo para la revisión de cada procedimiento para hacer propuestas de indicadores y objetivos a fin de que estuvieran alineados	Recurso humano: Directores, jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería.	Los indicadores alineados con los objetivos hicieron posible la identificación de resultados para la toma de decisiones
3	Determinar un indicador por procedimiento que permita medir el objetivo de cada proceso y solicitar asesoría al Departamento de Estadística de la Dirección de Planeación Institucional.	Dirección de Relación Laborales	Directora de Relaciones Laborales	25/05/2023	15/01/2024	De acuerdo al análisis que se realizó se llegó a la conclusión de que para el proceso de retiro existen dos indicadores uno por solicitudes y otro por montos y en el caso del proceso de permanencia sólo se cuenta con un indicador; sin embargo, se encuentran clasificadas de acuerdo a la solicitud declarada de cada procedimiento.	Recurso humano: Directores, jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería.	De acuerdo a los objetivos establecidos en los procesos nos dio la oportunidad de realizar un informe de resultados
4	Actualizar los perfiles de puesto, así como cédulas de verificación de competencia para el personal que participa en los procesos de Permanencia y Retiro.	Oficina de Evaluación de Personal y Proyectos de Recursos Humanos	Jefa de Oficina de Evaluación de Personal y Proyectos de Recursos Humanos y desarrollo de la Dirección General de Recursos Humanos para la actualización de los perfiles de puestos de ambos procesos.	25/05/2023	20/03/2024	Se revisaron de manera minuciosa los perfiles de puestos correspondientes al año 2012 y 2016 y se actualizaron de acuerdo a las necesidades de la Dirección	Recurso humano: Directores, jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería.	Los perfiles se encuentran en proceso de revisión por las áreas competentes

11/



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 General de Recursos Humanos	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Administración de Recursos Humanos			
Proceso nivel 2:	Relaciones Laborales	Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:	Permanencia	16	02	2024

No.	Descripción	Entidad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Acciones	Observaciones
6	presentar evidencia de que los titulares gestionan capacitación y actualización del personal que participa en el proceso de Permanencia y Retiro.	Dirección de Relación Laborales	Directora de Relaciones Laborales	05/06/2023	20/03/2024	Derivado de la oportunidad de mejora y a petición del titular de la Dirección a partir de junio de 2023, se llevó a cabo un sondeo de las necesidades de capacitación, en donde el personal de ambos procesos pudo manifestar sus necesidades y los cursos en los que están interesados para capacitación.	Recurso humano: Directores, jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería. Hasta el momento el personal operativo sigue recibiendo capacitación en áreas de derechos humanos y salud mental entre otros, promoviendo una mejor calidad en el servicio.
7	solicitar capacitación a la Unidad de Organización y Métodos capacitación en materia de llenado de formatos del sistema del SGCUV del proceso Administración de Recursos Humanos, en particular para el llenado de los formatos Documentos vigentes por Upo (SGCUV-GE-F-02) y Control de Registros (SGCUV-GE-F-06).	Departamento de Asuntos Técnicos	Jefa del Departamento de Asuntos Técnicos	26/05/2023	15/01/2024	Se gestionó ante la Unidad de Organización y Métodos, un curso de capacitación para el llenado de los nuevos formatos. Dicha capacitación se realizó en el mes de diciembre	Recurso humano: Directores, jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería. El personal operativo de los procesos de retiro y permanencia recibió cursos referentes al sistema de gestión de la calidad en el cual adquirió una mejor comprensión del sistema de gestión de la calidad (SGCUV)
8	Gestionar las firmas de las autoridades correspondientes para la plantilla de gestión de riesgos, conforme lo establece la política 11 "Para la publicación del documento el titular del área emisora y/o responsable de proceso debe enviar a la UOM el archivo, únicamente en formato PDF, debiendo venir rubricadas todas las páginas previas y posteriores a la de firmas por quien propone y autoriza, y firmada la página de firmas"	Dirección de Relación Laborales	Jefe del Departamento de Asesoría y procedimientos laborales	25/05/2023	20/03/2024	Con base en la oportunidad de mejora uno, en el cual se actualizó la plantilla de gestión de riesgos, ambos proceso ya cuentan con las firmas autógrafas de los titulares	Recurso humano: Directores, jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería. Ya se cuentan con todos los formatos completos y debidamente requisitados.
9	Solicitar a la Unidad de Organización y Métodos la publicación de los manuales y guías, declaradas en el procedimiento de retiro y Permanencia: ARH-RL-P-02 y ARH-RL-P-03, en el portal del SGCUV.	Dirección de Relación Laborales	Jefe del Departamento de Asesoría y procedimientos laborales	25/05/2023	25/01/2024	Se realizaron revisiones correspondientes y se detectó que los manuales del proceso de retiro si se encuentran publicados; el manual del proceso de permanencia (del procedimiento de Asesoría laboral-atención y trámite de inconformidades SETSUV) se fue elaborando en reuniones periódicas. Una vez concluido se solicitó a la UOM la clave de identificación y se solicitó la publicación del mismo a la UOM.	Recurso humano: Directores, jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería. El manual del proceso de retiro se encuentra publicado desde esa fecha, https://www.uv.mx/rgmet/files/2023/03/arih-rl-m-01.pdf ; el manual del procedimiento de permanencia se publicó en https://www.uv.mx/rgmet/files/2024/01/



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 General de Recursos Humanos	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Administración de Recursos Humanos			
Proceso nivel 2:	Relaciones Laborales	Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:	Permanencia	16	02	2024

No.	Descripción de la oportunidad de mejora	Dirección de	Cargo	Fecha de inicio	Fecha de término	Recurso humano	Observaciones
10	Modificar los formatos de salidas no conforme de los procesos de Permanencia y Retiro porque se describen actividades	Dirección de Relación Laborales	Jefe del Departamento de Asesoría y procedimientos laborales	25/05/2023		Recurso humano: Directores, jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería.	arh-rl-m-02.pdf desde el 17 de enero del 2024 Respecto al proceso de retiro, se encuentra correctamente el formato de salida no conforme, en el caso del proceso de permanencia se ha modificado y están en trámite las firmas correspondientes
11	Definir el instrumento para conocer la satisfacción del usuario y darle seguimiento.	Dirección de Relación Laborales	Directora de Relaciones Laborales	25/05/2023	20/03/2024	Recurso humano: Directores, jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería.	Ya se cuenta con un instrumento para medir la satisfacción del cliente el cual coadyuvará en la mejora continua de los procesos.

Mtra. Sandra Rodríguez José
Directora de Relaciones Laborales

Propone

L.C Rosa Aidé Villalobos Betancourt
Directora General de Recursos Humanos

Autoriza