



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 Editorial	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Publicación de productos editoriales			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	04	2024

Núm.	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	La uv y su contexto Determinación del alcance del sgcuu	Dirección	Director Editorial	19 de mayo 2023	1 de junio de 2023	El titular de la Dirección Editorial, la coordinadora del Departamento de Producción Editorial, la responsable interna del proceso de certificación, mencionaron de manera general el marco normativo institucional, así como las cuestiones internas y externas definidas en el contexto del Programa de Trabajo 2021-2025. Sin embargo, el personal operativo identificó con dificultad cuál es el alcance, los procesos incorporados, sus roles y responsabilidades dentro del SGCUV.	Fuente documental y computadora	Se realizó la comunicación del Programa de Trabajo 2021-2025. Se mostró dónde se encuentra y se hizo notar los ejes principales. El resultado de la correcta información sobre el alcance y los procesos del SGCUV fue notable pues no fueron observados en la auditoría externa.
2	Liderazgo Enfoque al cliente	Dirección	Director Editorial Responsable del proceso de certificación	19 de mayo de 2023	19 de septiembre de 2024	Precisar la necesidad de contar con la actualización de los Manuales de Organización y de Procedimientos	Computadora y personal que asista en esta labor.	
3	Liderazgo Comunicación de la Política de Calidad	Dirección	Director Editorial	19 de mayo de 2023	19 de septiembre de 2024	El titular de la Dirección Editorial, la jefa del Departamento de Producción Editorial, la responsable interna del proceso de certificación, mencionaron que, en diversas reuniones con el personal operativo se dio a conocer la política y los objetivos de la calidad. Sin embargo, no se encuentra registro de la forma en que se realizó dicha difusión, ni se identificó un mecanismo para mantenerlos	Computadora y soportes impresos.	



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 Editorial	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Publicación de productos editoriales			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	04	2024

						accesibles para las partes pertinentes interesadas. Se recomienda capacitación para el personal sobre el contexto del sgcuuv y la norma ISO 9001:2015, para mantener el liderazgo y el compromiso.		
4	Planificación Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	Departamento de Producción Editorial	Jefe de departamento Responsable del proceso de certificación	19 de mayo de 2023	19 de septiembre de 2024	El personal auditado identifica los riesgos asociados con su proceso. Mostraron el formato SGCUV-GE-F-19 donde se encuentran documentados. Se identifica que, al planificar el procedimiento, existen imprecisiones técnicas en la descripción de los riesgos de acuerdo a las entradas y salidas planteadas.	Computadora y personal operativo.	
5	Recursos Competencia	Dirección Administración	Director editorial Administradora	19 de mayo de 2023	31 de diciembre de 2024	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 y con igualdad en condiciones de contratación laboral. Además de que aún no se encuentra actualizado el perfil de puestos en el Subsistema de Recursos Humanos.	Personal administrativo	
6	Recursos Información documentada Control de la información documentada	Departamento de Producción Editorial	Responsable de información documentada	19 de mayo de 2023	19 de septiembre de 2024	La persona responsable del control de la información documentada no mostró debidamente requisitados los formatos de Documentos vigentes por tipo (SGCUV-GE-F-02), y	Personal	



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 Editorial	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Publicación de productos editoriales	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:		22	04	2024
Proceso nivel 3:				

No.	Descripción	Departamento	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Observaciones	Tipo	Formatos
7	Recursos Información documentada Control de la información documentada	Dirección Administración	Director Editorial Administradora	19 de mayo de 2023	19 de septiembre de 2024	Control de registros (SGCUV-GE-F-06). Por lo que se recomienda que se describan en su totalidad los criterios que integran dichos formatos. Se recomienda capacitación para la encargada del control de la información documentada.	Personal	
8	Operación Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente	Departamento de Producción Editorial	Jefa del Departamento de Producción Editorial	19 de mayo de 2023	1 de junio de 2023	El personal auditado comentó que se cuentan con proveedores externos, como es el caso de la Oficina del Instituto Nacional de Derechos de Autor (Indautor). Y al contar con proveedores externos, se advierte la importancia de asegurar que el proceso cumple con los requisitos, a través del formato de Evaluación y seguimiento de proveedores críticos (SGCUV-GE-F-30). Se recomienda que la persona responsable del procedimiento requiera el formato indicado.	Documentación digital e impresa.	Actualmente se utilizan los formatos: Solicitud de cotización (PPE- PL-F-02) Solicitud de ISBN (PPE-PL-I- 01) Solicitud de ficha catalográfica (PPE-PL-F-01)
9	Operación Planificación y control operacional	Departamento de Producción Editorial	Responsable del proceso de certificación	19 de mayo de 2023	19 de septiembre de 2024	Al revisar el diagrama de caracterización y la explicación correspondiente, se advierte la oportunidad de actualizarlo, identificando de manera correcta el objetivo, entradas y salidas del proceso. Se sugiere la oportunidad de plasmar de forma clara y precisa las funciones del personal y el desarrollo del procedimiento en el diagrama de flujo.	Personal	



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 Editorial	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Publicación de productos editoriales			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	04	2024

10	Evaluación del desempeño Satisfacción del usuario	Dirección Responsable del proceso de certificación	Departamento de Producción Editorial	19 de mayo de 2023	19 de septiembre de 2024	El personal auditado no identifica y muestra un método para evaluar la satisfacción del cliente. Se sugiere establecer el método para obtener la retroalimentación del usuario y evaluar su satisfacción.	Personal	
11	Mejora Mejora continua	Departamento de Producción Editorial	Responsable del proceso de certificación	19 de mayo de 2023	22 de abril de 2024	El personal auditado identifica con claridad que las oportunidades de mejora se encuentran registradas en el formato SGCUV-GE- F-21. Sin embargo, no se registraron en su totalidad. Se resalta la importancia de documentar todas las oportunidades de mejora.	Computadora	El presente da cuenta de que se han registrado las oportunidades de mejora de la pasada auditoría interna y la pasada auditoría externa.

Núm.	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			
12	Dictaminaciones de obras más precisas (manuscritos completos, versiones definitivas, colecciones bien elegidas, datos de autores validados, materiales para forros, datos para trámite ISBN, cláusula de responsabilidad de autores sobre canales de comunicación directa y eficiente con su editor en turno)	Secretaría del Consejo Editorial	Secretaría del Consejo Editorial	agosto de 2023	diciembre de 2023	Implementar la participación de más lectores de obra para realizar vigilancia a las condiciones técnicas de los manuscritos recibidos y que se tomarán a dictaminadores Antes de tomar a producción enviar a Departamento de Gestión de Derechos y Convenios para los trámites correspondientes	Un lector de textos profesional Computadora Software Acrobat Professional Conexión a internet Oficina	El área ha hecho públicos los lineamientos y criterios para que los autores entreguen sus manuscritos en las mejores condiciones posibles. Asimismo, hace del conocimiento de los autores e interesados, los pasos que conducirán su propuesta durante el proceso de producción editorial. Todo lo anterior se explica en: https://www.uv.mx/editorial/como-publicar/ También se han implementado formatos detallados de entrega de originales con el objetivo de que el material esté completo y cumpla con los criterios editoriales establecidos. En



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 Editorial	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Publicación de productos editoriales			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	04	2024

								<p>coordinación con el Departamento de Gestión de Derechos y Convenios se entrega al Departamento de edición los manuscritos completos, con autenticada originalidad, demostrada autoría, comprobada a través del uso de la IA iThenticate; y con un formato de entrega avalado por las áreas que intervienen en el proceso de producción editorial.</p> <p>Por lo que respecta a la dictaminación, ya se realizan estrategias para mejorar este punto. No obstante, se cuenta con una base actualizada de dictaminadores. Actualmente, la secretaria del Consejo Editorial y el presidente del mismo, se encuentran evaluando el formato de dictamen, para su eventual actualización. Finalmente, se ha verificado la conectividad a internet del espacio de trabajo y se cuenta con señal óptima.</p>
13	Contrataciones y legalización de obra (textual y visual) realizadas antes de la entrada a producción	Departamento de Gestión de Derechos y Convenios	Jefe de Departamento	agosto de 2023	diciembre de 2023	<p>Revisión de la obra dictaminada</p> <p>Determinación de formatos a producir</p> <p>Contratación de obra</p> <p>Revisión de derechos legales de material visual</p> <p>Todas acciones necesarias antes de turnar a producción la obra</p>	Recursos humanos Computadora	<p>Se realizó la contratación de personal para asistir al jefe del Departamento de Gestión de Derechos y Convenios.</p> <p>También, se han establecido una serie de requisitos que los autores deben cubrir antes de enviar su manuscrito original a dictaminar. Entre estos está que el autor o los autores cuenten con los permisos o los derechos necesarios para la publicación de imágenes o fotografías. En el caso de las</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:	Dirección Editorial	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Publicación de productos editoriales			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	04	2024

								<p>obras a traducir, se investiga si la obra está libre de derechos o si hay que pagar por los mismos, teniendo presente la viabilidad del pago a asumir.</p> <p>A lo anterior hay que añadir que se revisó el equipo de cómputo del Departamento y se concluyó que no presenta ningún retraso tecnológico, por tanto, es adecuado para su uso.</p>
14	Espacio físico de producción con menos interferencia	Administración	Administradora	agosto de 2023	agosto de 2024	Regulación de acceso a las áreas de trabajo Evitar la interferencia auditiva	Señalética Legislación de espacios libres de ruido Cubículos de trabajo	
15	Evaluación del grado de satisfacción de los lectores con los libros producidos	Departamento de Producción Editorial	Jefe de departamento Responsable del proceso de certificación	agosto de 2023	diciembre de 2023	Realizar encuesta de satisfacción de los lectores sobre los libros producidos en la Editorial	Encuestador Encuesta de satisfacción de lectores Colecta de reseñas cualitativas de los productos Buzón de recepción Recursos humanos para análisis	<p>Con ayuda de los docentes de la Facultad de Estadística e Informática, Judith Guadalupe Montero Mora y Zoylo Morales Romero, especialistas en el análisis de la calidad, hemos construido un instrumento para evaluar el grado de satisfacción de nuestros usuarios. Ahora mismo, dicho instrumento es un borrador que sin mayor dilación podemos corregir y empezar a usar.</p> <p>Para contar el apoyo de la Facultad de Estadística e Informática se celebrará un convenio de colaboración entre la Dirección Editorial y la Facultad de Estadística e Informática, pues no sólo nos apoyarán con el diseño del instrumento, sino también con la lectura de los datos que arroje el análisis.</p> <p>Por otro lado, y por tratarse de una actividad imprescindible para conocer la repercusión de nuestros materiales</p>



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

Universidad Veracruzana

Entidad académica o dependencia:	Dirección Editorial	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Publicación de productos editoriales	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:		22	04	2024
Proceso nivel 3:				

										bibliográficos, contamos con alertas de Google para la mención de Dirección Editorial uv o Editorial uv en internet.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Lic. Agustín del Moral Tejeda
 Director Editorial

Propone

Dra. Jaqueline del Carmen Congitud Zamora
 Secretaria de Desarrollo Institucional

Autoriza