



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 General de Recursos Humanos	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>	
<b>Proceso nivel 1:</b>	Administración de Recursos Humanos	<b>Día</b>	<b>Mes</b>
<b>Proceso nivel 2:</b>	Relaciones Laborales	16	02
<b>Proceso nivel 3:</b>	Retiro (Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo (ARH-RL-P-01)-Pago del Seguro de Vida y Gastos de Funeral ARH-RL-P-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	Declarar las acciones para atender los factores de riesgo en la plantilla y a los responsables de atenderlas. Asimismo, alinear los riesgos establecidos 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 definidos y portanto los resultados y salidas del proceso no corresponden.	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 indicadores de los procedimientos que permitan 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.	Recurso humano: Directores, Jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería.	De acuerdo a los indicadores 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 el proceso de 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 de Relaciones Laborales.	Recurso humano: Directores, Jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería.	Los perfiles de puesto se encuentran en proceso de revisión por las áreas competentes.
6	Gestionar capacitación y actualización del personal que participa en el proceso de 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 de Relaciones Laborales a partir de junio de 2023, se llevó a cabo un sondeo de las necesidades de capacitación, en donde el	Recurso humano: Directores, Jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y	Hasta el momento el personal operativo sigue recibiendo capacitación en



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 General de Recursos Humanos	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Administración de Recursos Humanos			
<b>Proceso nivel 2:</b>	Relaciones Laborales	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	Retiro (Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo (ARH-RL-P-01)-Pago del Seguro de Vida y Gastos de Funeral ARH-RL-P-02)	16	02	2024

No.	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Cierre	Recurso humano	Impacto
7	Solicitar capacitación a la Unidad de Organización y Métodos 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 tipo (SGCUV-GE-F-02) y Control de Registros (SGCUV-GE-F-06).	Departamento de Asuntos Técnicos	26/05/2023	15/01/2024	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 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	Asegurarse que todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad cumplen con los procedimientos.	Dirección de Relación 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 cuentan con todos los formatos completos y debidamente requisitados.
9	Publicar en el portal del SGCUV los manuales y guías, declaradas en los procedimientos ARH-RL-P-02 y ARH-RL-P-03.	Dirección de Relación Laborales	25/05/2023	25/01/2024	Recurso humano: Directores, Jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería.	El Manual de Usuario para la Generación de Finiquitos ARH-RL-M-01 se encuentra publicado desde esa fecha, <a href="https://www.uv.mx/rgmet/files/2023/03/arh-rl-m-01.pdf">https://www.uv.mx/rgmet/files/2023/03/arh-rl-m-01.pdf</a> , así como la Guía para el registro de Pago Directo Nacional ARF-SPRFM-G-03 <a href="https://www.uv.mx/rgmet/files/2022/10/arf-sprfm-g-03.pdf">https://www.uv.mx/rgmet/files/2022/10/arf-sprfm-g-03.pdf</a> y Guía para el







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 General de Recursos Humanos	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Administración de Recursos Humanos	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 2:</b>	Relaciones Laborales	16	02	2024
<b>Proceso nivel 3:</b>	Retiro (Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo (ARH-RL-P-01)-Pago del Seguro de Vida y Gastos de Funeral ARH-RL-P-02)			

No.	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Dirección	Cargo	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Recurso humano	Impacto
							registro de Alta de Proveedor de Egresos ARF-SPRFM-G-02 <a href="https://www.uv.mx/orgmet/files/2022/10/arf-sprfm-g-02.pdf">https://www.uv.mx/orgmet/files/2022/10/arf-sprfm-g-02.pdf</a>
10	Modificar los formatos de salidas no conformes del proceso de Retiro porque se describen actividades	Dirección de Relación Laborales	Jefe del Departamento de Asesoría y procedimientos laborales	25/05/2023	20/03/2024	Recurso humano: Directores, Jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería.	Con la actualización del formato antes citado coadyuvará a un mejor control documental.
11	Definir un instrumento para dar seguimiento a 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.
12	Gestionar ante la UOM nueva clave para el formato (Afectación Presupuestal/Orden de Pago) que se estableció para el proceso de Retiro.	Dirección de Relación Laborales	Jefe del Departamento de Asesoría y procedimientos laborales	22/05/2023	01/09/2023	Recurso humano: Directores, Jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería.	Ya se cuenta con el formato publicado lo que genera un mejor control documental.
13	Definir de forma integral algunas acciones referentes a la certificación de adeudos y con base en los acuerdos puntualizar el procedimiento.	Dirección de Relación Laborales	Jefe del Departamento de Asesoría y procedimientos laborales	23/02/2024	15/03/2024	Recurso humano: Directores, Jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería.	Con los ajustes al procedimiento ya se tendrá una mayor definición de las acciones evitando retrabajos innecesarios.

2.1



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 General de Recursos Humanos	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Administración de Recursos Humanos			
<b>Proceso nivel 2:</b>	Relaciones Laborales	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	Retiro (Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo (ARH-RL-P-01)-Pago del Seguro de Vida y Gastos de Funeral ARH-RL-P-02)	16	02	2024

14	Solicitar a la Unidad del SIU para que gestione la atención de las solicitudes de cambio y ajustes que son necesarias atender por parte del proveedor de SIRE y GEASYS para el buen funcionamiento del sistema.	Dirección de Relación Laborales	Jefe del Departamento de Asesoría y procedimientos laborales	11/01/2024	22/03/2024	El 11/01/2024, se remitió a la Lic. Angélica Baez Rocher, Directora de la Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria por correo electrónico Institucional las solicitudes de cambio, así como los ajustes que son necesarios atender por parte de los proveedores.	Recurso humano: Directores, Jefe de Departamento, Jefe de oficina, personal operativo, equipo de cómputo y periféricos, papelería.	Se están considerando las solicitudes de cambio para una Fase II, por lo que se estará a la espera para su atención.
----	---	---------------------------------	--	------------	------------	--	--	--

Mtra. Sandra Rodríguez José  
Directora de Relaciones Laborales

**Propone**

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

**Autoriza**