

PROGRAMA DE TRABAJO
2021-2025
Por una transformación integral



Universidad Veracruzana

Informe anual del proceso: | **2024**
Protección civil

Dirección del Sistema Universitario
de Gestión Integral del Riesgo

07 de febrero de 2025

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”



Índice

9.1.3 Análisis y evaluación.....	2
a. La conformidad de los servicios.	2
b. El grado de satisfacción de los usuarios.....	3
c. El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV	5
d. Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz	6
e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	6
f. El desempeño de los proveedores externos, incluyendo la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y la DRM en función de sus actividades y atribuciones.	8
g. Identificación de las mejoras que puede tener el proceso y el SGCUV.....	9
h. Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas	9
i. Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.	9

9.1.3 Análisis y evaluación

Ley 856 de Protección Civil y la Reducción de Riesgos y Desastres para el Estado de Veracruz, en su Capítulo III, Artículo 62, denominado “De las Unidades y Programas Internos de Protección Civil”, establece la obligatoriedad de los diversos organismos e instituciones sociales, de integrar sus unidades de protección civil y prevención de riesgos.

El enfoque de la gestión integral del riesgo en el marco de la planeación del desarrollo, el cual fue incorporado a la nueva Ley General de Protección Civil y reafirmado en el Programa Sectorial de Seguridad y Protección Civil 2020-2024, derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, en el Objetivo 5: Fortalecer la Gestión Integral de Riesgos para construir un país sostenible, seguro y resiliente ¹.

Con el propósito de organizar y desarrollar en la comunidad universitaria, una adecuada respuesta colectiva frente a las vulnerabilidades y riesgos que eventualmente presenta el entorno en que desarrollan su quehacer universitario, se elaboró el procedimiento para conformar e implementar la Unidad Interna de Gestión Integral del Riesgo (UI-GIR), por entidad académica, dependencia o microcampus (entidades académicas y/o dependencias que comparten un entorno, espacio y ambiente de trabajo).

a. La conformidad de los servicios.

Para dar cumplimiento al proceso, y tomando como referente la oportunidad de mejora en fortalecer el procedimiento de Protección Civil, se consideró incluir la capacitación a los miembros de las UI-GIR, una vez conformada su acta constitutiva.

Para lograr la eficacia del proceso se determinó iniciar la capacitación formal, a partir del número de entidades académicas y dependencias conformadas en UIGIR antes de incrementar su número; en ese tenor, en el año 2023, a través de la convocatoria de conformación y/o actualización de UI-GIR, se recolectaron un total de 89 UI-GIR, entre entidades académicas, dependencias y/o microcampus, mencionando que este último puede contener dos o más entidades académicas y/o dependencias que comparten un mismo espacio físico; las 89 UI-GIR conformadas representan un total de 177 entidades académicas y dependencias, tal como se muestra en el gráfico 1.

¹ Secretaría de Gobernación. Diario oficial de la federación. Programa Sectorial de Seguridad y Protección Civil 2020-2024.



Grafico 1. Número de Entidades Académicas y Dependencias conformadas.

Asimismo, durante el 2024, la Dirección del SUGIR, recibió la solicitud de actualización de diversas actas de conformación debido a cambio en sus integrantes, dichos ajustes fueron aplicados en nuestra base de datos.

b. El grado de satisfacción de los usuarios.

En seguimiento al programa de capacitación de la dependencia y al proceso, se busca la actualización de conocimientos en temas para el desarrollo de las acciones en materia de protección civil tanto al personal que integra las Unidades Internas como al resto del personal universitario, por tal motivo, durante el periodo que se informa se llevaron a cabo las capacitaciones siguientes:

No.	Nombre del curso	Participante	Fecha de impartición
1	Programa Interno de Protección Civil	Coordinador de Planeación-UIGIR	15 de octubre 2024
2	Primer Respondiente en Primeros Auxilios	Representante de Protección Civil y Seguridad de la UIGIR de Rectoría	17 de octubre 2024
3	Primer Respondiente en Primeros Auxilios	Personal académico, administrativo, confianza, eventual.	23 de octubre 2024
4	Uso y Manejo de Extintores	Personal académico, administrativo, confianza, eventual.	25 de octubre 2024
5	Uso y Manejo de Extintores	Coordinador de Planeación-UIGIR	28 de octubre 2024
6	Medidas Generales de Seguridad para Realizar Trabajos en Alturas	Personal académico, administrativo, confianza, eventual.	30 de octubre 2024

Tabla 1. Cursos impartidos en el año 2024

Derivado de las capacitaciones antes citadas, se aplicó el instrumento correspondiente, a continuación, se presentan los resultados del grado de satisfacción de los participantes durante el 2024:

1. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con los conocimientos que adquiriste en el curso?

Muy satisfecho	20
Satisfecho	9
Ni satisfecho ni insatisfecho	1
Insatisfecho	1
Muy insatisfecho	0



Gráfico 2. Grado de satisfacción de los participantes del curso-taller *Programa interno de protección civil*. (grupo 15 de octubre 2024)

1. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con los conocimientos que adquiriste en el curso?

Muy satisfecho	18
Satisfecho	6
Ni satisfecho ni insatisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0



Gráfico 3. Grado de satisfacción de los participantes del curso-taller *Primer respondiente en primero auxilios*. (grupo 17 octubre)

1. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con los conocimientos que adquiriste en el curso?

Muy satisfecho	9
Satisfecho	8
Ni satisfecho ni insatisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	1



Gráfico 4. Grado de satisfacción de los participantes del curso-taller *Primer respondiente en primero auxilios*. (grupo 23 octubre)

1. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con los conocimientos que adquiriste en el curso?

Muy satisfecho	18
Satisfecho	4
Ni satisfecho ni insatisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	1



Gráfico 5. Grado de satisfacción de los participantes del curso-taller *Uso y manejo de equipos de extinción*. (grupo 25 octubre)

1. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con los conocimientos que adquiriste en el curso?

Muy satisfecho	23
Satisfecho	3
Ni satisfecho ni insatisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0

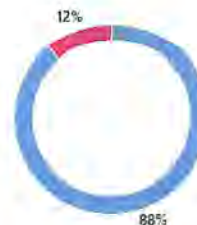


Gráfico 6. Grado de satisfacción de los participantes del curso-taller *Uso y manejo de equipos de extinción*. (grupo 28 octubre)

1. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con los conocimientos que adquiriste en el curso?

Muy satisfecho	11
Satisfecho	4
Ni satisfecho ni insatisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0



Gráfico 7. Grado de satisfacción de los participantes del curso-taller *Medidas generales de seguridad para realizar trabajos en altura*. (grupo 30 octubre)

Como parte de las acciones de oportunidades de mejora, y para retroalimentar el grado de satisfacción que ya se tiene de los usuarios sobre las capacitaciones, se diseñó un instrumento de evaluación respecto a la conformación y/o actualización de la Unidades Internas de Gestión Integral del Riesgo el cual considera las siguientes dimensiones:

1. De su entidad académica o dependencia.
2. Del acta constitutiva de su entidad académica o dependencia.
3. Del grado de satisfacción al conformar una UIGIR.

c. El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV

El desempeño del proceso, la eficacia y mejora del proceso, se lleva a cabo dando seguimiento al cumplimiento de la meta establecida en el Diagrama de caracterización. Con el objetivo de verificar los avances, se generaron acciones de mejora que contribuyen al cumplimiento:

1. Actualización de actas constitutivas enviadas por las entidades académicas y dependencias para validación en el banco de datos del SUGIR.
2. Se elaboró un instrumento de percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la conformación y/o actualización de la UIGIR, el cual será aplicado al concluir la conformación y/o actualización de las UIGIR.

d. Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz

Con base en la planificación establecida en el Diagrama de caracterización y demás documentos de apoyo al proceso, tales como las oportunidades de mejora, gestión de riesgos, así como los hallazgos derivados de las auditorías, se ha continuado desarrollando acciones que fortalezcan el proceso, como lo fue:

1. Difusión de la política y objetivos de la calidad.
2. Incrementar el alcance del proceso de Protección Civil.

También se continúa trabajando en fortalecer la cultura institucional referente a la gestión integral del riesgo, mediante la difusión, en medios electrónicos oficiales de la dirección, de material como infografías, videos, protocolos y demás documentos sobre los procesos a cargo de la dependencia.

e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

Como parte del proceso de auditoría interna y externa, se identificaron 7 oportunidades de mejora al proceso de protección de civil las cuales, han sido atendidas. A continuación, se describen las acciones realizadas:

Oportunidad de Mejora N°.1. Se sugiere rediseñar el Diagrama de flujo acorde a lo descrito en el procedimiento y su representación en el Diagrama de caracterización.

Evaluación del impacto de la mejora: se rediseñó el Diagrama de flujo acorde a lo descrito en el procedimiento y su representación en el Diagrama de caracterización.

Estado: solventada.

Oportunidad de Mejora N°2. Se advierte una confusión en lo relativo a la redacción del riesgo.

Evaluación del impacto de la mejora: Se realizó una redacción del riesgo más acorde con el proceso para evitar confusión en la misma.

Estado: solventada.

Oportunidad de Mejora N°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.

Evaluación del impacto de la mejora: El día 03 de mayo 2024, se llevó a cabo en la sala de juntas de la Coordinación Técnica de la Dirección de Planeación Institucional, una reunión con el objetivo de que el personal del SUGIR, recibiera capacitación sobre el contexto general del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo los objetivos.

Estado: solventada.

Oportunidad de Mejora N°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.

Evaluación del impacto de la mejora: en el periodo del 25 al 28 de noviembre 2024, el personal de la Dirección del SUGIR participó en el curso-taller “ISO 21001:2018” Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas”

Estado: solventada.

Oportunidad de Mejora N°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.

Evaluación del impacto de la mejora: con fecha 23 de mayo del 2024, el director del SUGIR envió mediante correo electrónico, el aviso sobre la difusión de la política y objetivos de la calidad al personal de la dependencia.

Estado: solventada.

Oportunidad de Mejora N°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.

Evaluación del impacto de la mejora: Se integró el aviso de privacidad al formato de acta constitutiva de conformación de la unidad interna de gestión integral del riesgo.

Estado: solventada.

Oportunidad de Mejora N°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.

Evaluación del impacto de la mejora: Se diseñó un instrumento de satisfacción considerando la conformación o actualización de las unidades internas de gestión integral del riesgo.

Estado: solventada.

f. El desempeño de los proveedores externos, incluyendo la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y la DRM en función de sus actividades y atribuciones.

Durante 2024 se tuvo interacción con los siguientes proveedores del proceso:

- Entidades académicas y dependencias conformadas en UIGIR: ya que se capacitó a los coordinadores de planeación en los temas: “Programa Interno de Protección Civil” y “Uso y manejo de equipos de extinción” y se actualizaron a petición de algunas dependencias, algunos integrantes de las UI-GIR.
- Rectoría y Secretarías: ya que se capacitaron a los Representantes de protección civil y seguridad de la unidad central de Rectoría, en “Primer respondiente en primeros auxilios” así como en temas de seguridad.

g. Identificación de las mejoras que puede tener el proceso y el SGCUV.

Continuando con el proceso de protección civil y como parte de las mejoras identificadas, se considera desarrollar las siguientes acciones:

1. Se ampliará el alcance del proceso de protección con la implementación del procedimiento de uso y manejo de extintores el cual se encuentra en desarrollo.

h. Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas

No se generaron no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas.

i. Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.

Derivado de la atención del 100% de las oportunidades de mejora, el formato SGCUV-GE-F-21 fue actualizado y publicado en el portal web del Sistema de Gestión de la Calidad.

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”
Xalapa, Ver., 07 de febrero de 2025.



Arq. Antero Borboa Lara
Director del SUGIR



Mtra. Anette Margarita Gutiérrez Ruiz
Coordinadora de Protección Civil

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”

www.uv.mx

