

PROGRAMA DE TRABAJO  
**2021-2025**  
*Por una transformación integral*



Universidad Veracruzana

Informe anual del proceso: | **2023**  
Protección civil

## Dirección del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo

29 de enero de 2024

“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 .....                                                                                                               | 4 |
| d. Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz .....                                                                                                                             | 5 |
| 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 <sup>1</sup>.

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 emitieron los lineamientos y procedimientos generales 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, se emitió una convocatoria a los titulares de las Unidades Responsables Concentradoras (Rectoría, Secretaría Académicas, Secretaría de Administración y Finanzas, Secretaría de Desarrollo Institucional y Vice-Rectorías), para conformar e instalar las UI-GIR de las entidades académicas y dependencias a su cargo, así como actualizar las unidades existentes, con base en los documentos de referencia: *Guía para la conformación y actualización de las Unidades Internas de Gestión Integral del Riesgo en las entidades académicas, dependencias o microcampus universitarios, y formato de Acta constitutiva de conformación de la UI-GIR.*

Con la finalidad de contar con información que nos permita medir el grado de progreso del proceso y detectar la conformidad y satisfacción de los usuarios, se desarrolló el indicador institucional *Porcentaje de unidades internas de gestión integral del riesgo conformadas.*

---

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

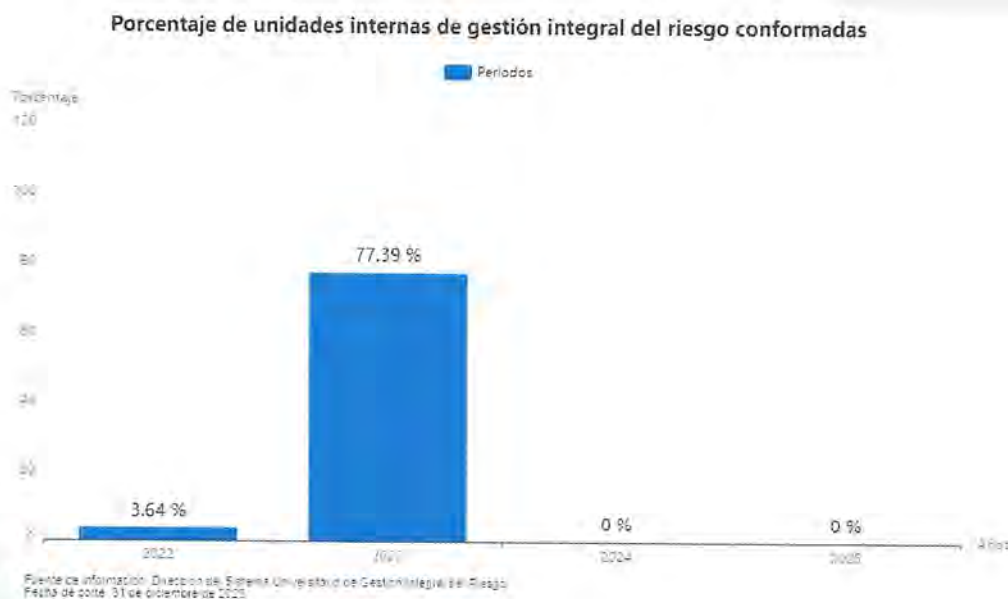
El indicador se encuentra registrado en el Sistema Institucional de Gestión Estratégica, así como en el diagrama de caracterización del proceso de protección civil (tabla 1).

Tabla 1. Resumen técnico del indicador *Porcentaje de unidades internas de gestión integral del riesgo conformadas*.

|                      |                                                                            |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del indicador | Porcentaje de unidades internas de gestión integral del riesgo conformadas |
| Tipo                 | Ascendente                                                                 |
| Frecuencia           | Anual                                                                      |
| Método de cálculo    | $(\text{Número de UI-GIR conformadas} / \text{Total de UIGIR}) * 100$      |

Durante el ejercicio que se informa, se tuvo un porcentaje de conformidad de los servicios del 77.39%, es decir, se cuenta con 89 UI-GIR conformadas en la institución.

Gráfico 1. Porcentaje de Unidades Internas de Gestión Integral del Riesgo conformadas



## b. El grado de satisfacción de los usuarios.






En seguimiento al programa de capacitación de la dependencia se busca la actualización de conocimientos en temas para el desarrollo de las acciones en materia de protección civil. En ese sentido, durante el periodo que se informa se llevó a cabo la capacitación a las brigadas de las UI-GIR en primer respondiente en primeros auxilios, uso y manejo de extintores y primer respondiente de búsqueda y rescate en estructuras colapsadas.

Como parte de las acciones de oportunidades de mejora, específicamente para conocer el grado de satisfacción de los usuarios sobre las capacitaciones, se diseñó un instrumento de evaluación considerando las siguientes dimensiones:

1. Conocimientos adquiridos y su utilidad.
2. Dominio de los temas por parte de los instructores.
3. Instalaciones.
4. Gestiones realizadas por parte de la dependencia.

A continuación, se presentan los resultados del grado de satisfacción de los participantes de los curso-taller de Uso y manejo de extintores y Primer respondiente en primeros auxilios.

Gráfico 2. Grado de satisfacción de los participantes del curso-taller *Uso y manejo de extintores*.

|                                                                                     |                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----|
|    | Muy satisfecho                | 32 |
|    | Satisfecho                    | 10 |
|    | Ni satisfecho ni insatisfecho | 0  |
|    | Insatisfecho                  | 0  |
|  | Muy insatisfecho              | 1  |

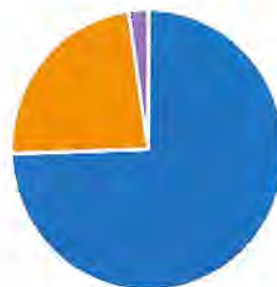

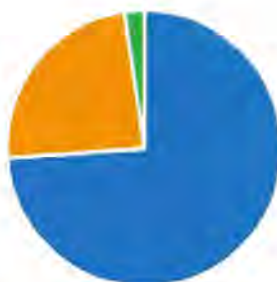


Gráfico 3. Grado de satisfacción de los participantes del curso-taller *Primer respondiente de búsqueda y rescate en estructuras colapsadas*.

|                                                                                     |                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----|
|  | Muy satisfecho                | 31 |
|  | Satisfecho                    | 10 |
|  | Ni satisfecho ni insatisfecho | 1  |
|  | Insatisfecho                  | 0  |
|  | Muy insatisfecho              | 0  |



### 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. Revisión de actas constitutivas enviadas por las entidades académicas y dependencias para validación.
2. Las actas constitutivas validadas se incorporaron al banco de datos del SUGIR.
3. Se ha continuado motivando a las entidades académicas y dependencias a conformar o actualizar su UI-GIR, afín de atender las solicitudes sobre necesidades de capacitación en materia de protección civil.
4. Se elaboró un instrumento de percepción de satisfacción de los usuarios, el cual es aplicado al concluir las capacitaciones en materia de protección civil.

**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. Se fortaleció la plantilla de la dependencia, habilitando la Coordinación de Seguridad.
3. Se reubicó el espacio físico de la dependencia, lo que permitió integrar en un solo espacio arquitectónico a la platilla del personal.

Así mismo, se continúa trabajando en fortalecer la cultura institucional referente a la gestión integral del riesgo, mediante la difusión en medios electrónicos oficiales de una infografía y video 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 10 oportunidades de mejora al proceso de protección de civil que, en su mayoría han sido atendidas. A continuación, se describen las acciones realizadas:

Oportunidad de Mejora N°1. Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos de la Guía de conformación de Unidades Internas y convocatoria emitida.

Evaluación del impacto de la mejora: durante el segundo semestre del año, se llevó a cabo la verificación de las actas de conformación de las UI-GIR. Se encuentra pendiente elaborar la propuesta de acta constitutiva editable.

Estado: en proceso.

Oportunidad de Mejora N°2. Conformar UI-GIR en las entidades académicas y dependencias no muestren interés en la conformación de su UI-GIR.

Evaluación del impacto de la mejora: Derivado del interés de las entidades académicas y dependencias en recibir capacitación en materia de protección civil, se invita aquellas áreas que aún no se encuentran conformadas a formalizar su UI-GIR.

Estado: en proceso.

Oportunidad de Mejora N°3. Indican que la política de calidad y los objetivos de la calidad fueron del conocimiento verbal, los conocen y realizan su trabajo apegado a ella, además indicaron que la tienen disponible en portal del SGCUV. Sin embargo, no muestran evidencias de la difusión.

Evaluación del impacto de la mejora: El día 26 de mayo el director del SUGIR envió mediante correo electrónico, el aviso sobre la difusión de la política y objetivos de la calidad.

Estado: solventada.

Oportunidad de Mejora N°4. En el formato de Oportunidad de Mejora, se recomienda unificar la redacción en la columna del Responsable.



Evaluación del impacto de la mejora: El día 26 de mayo el director del SUGIR envió mediante correo electrónico, el aviso sobre la difusión de la política y objetivos de la calidad.

Estado: solventada.

Oportunidad de Mejora N°5. Se detectó en el Diagrama de caracterización algunas incongruencias en el formato, se recomienda realizar algunas precisiones en la redacción.

Evaluación del impacto de la mejora: El 25 de mayo de 2023, se corrigió el formato Diagrama de caracterización, el nombre del proceso, y se envió a la Unidad de Organización y Métodos para su publicación.

Estado: solventada.

Oportunidad de Mejora N°6. 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 para la demanda existente. Se recomienda gestionar más personal para la implementación y logro de resultados.

Evaluación del impacto de la mejora: Se gestionó ante la Secretaría de Administración y Finanzas, la habilitación presupuestal de la Coordinación de Seguridad. El 16 de septiembre de 2023 se emitió el nombramiento al titular de la coordinación.

Estado: solventada.

Oportunidad de Mejora N°7. Protección Civil, no cuenta con una instalación propia, así como oficinas y mobiliario necesario para esta dirección, ya que la comparten con otra dependencia. Se recomienda gestionar otras instalaciones para mejorar su infraestructura.

Evaluación del impacto de la mejora: En el mes de octubre de 2023 se reubicó la oficina de la Dirección del SUGIR en la planta baja del edificio D de Rectoría.

Estado: solventada.

Oportunidad de Mejora N°8. El titular y la coordinadora de Protección Civil, mencionaron que en diversas reuniones con el demás personal se dio a conocer la política y los objetivos de calidad, sin embargo, no se encuentran registros de la forma en que se realizó dicha





difusión. Se recomienda realizar registros como evidencia en relación de alguna reunión, lista de asistencia, acuerdos, minutas, etc.

Evaluación del impacto de la mejora: El 26 de mayo el director del SUGIR envió mediante correo electrónico, el aviso sobre la difusión de la política y objetivos de la calidad.

Estado: solventada.

Oportunidad de Mejora N°9. Los formatos SGCUV-GE-P-01 Control de la información documentada y SGCUV- GE-P-02 Control de registros no se encuentran llenados de manera correcta, definir la personal que llevará esta responsabilidad, así como organizar el expediente. Se recomienda capacitación para la encargada de control de información documentada.

Evaluación del impacto de la mejora: El 26 de mayo el director del SUGIR envió mediante correo electrónico al encargado administrativo, informando que será la persona encargada de control de información documentada. El 26 de mayo el director del SUGIR solicitó a la Unidad de Organización y Métodos sustituir los formatos SGCUV-GE-P-01 y SGCUV- GE-P-02.

Estado: solventada.

Oportunidad de Mejora N°10. El personal auditado no identifica y muestra un método para evaluar la satisfacción del cliente. Se sugiere establecer un método para obtener la retroalimentación del usuario y evaluar su satisfacción.

Evaluación del impacto de la mejora: A partir del mes de junio de 2023, se implementó un instrumento de evaluación de satisfacción sobre las capacitaciones brindadas.

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 2023 se tuvo interacción con uno de los proveedores del proceso, específicamente las entidades académicas y dependencias que solicitaron capacitación en materia de protección civil.

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

Se continua con el proceso de protección civil, específicamente con el registro y actualización de las UIGIR, y como parte de las mejoras identificadas se considera desarrollar las siguientes acciones:

1. Publicación en la página web institucional del SUGIR, el listado de entidades académicas y dependencias que cuenta con UI-GIR conformada.
2. Consideraciones para la solicitud de capacitación a las brigadas que conforman la UI-GIR.


**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.

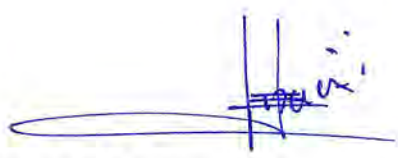
**i. Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.**

Derivado de la solventación del 80% 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., 29 de enero de 2024



**Arq. Antero Borboa Lara**  
Director



**Dra. Elisa Calderón Altamirano**  
Coordinadora de Protección Civil

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”

[www.uv.mx](http://www.uv.mx)



lx