

Carátula de versiones públicas



I.- Dependencia o entidad académica:

11974 - UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

II.- Identificación del documento:

INFORME DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN 1ª VIGILANCIA-05junio2026

III.- Datos personales, partes o secciones en donde se encuentra la información:

- 71.- | Matrícula | (10)
- 62.- | Cuentas bancarias | (4)
- 21.- | Correo electrónico | (1)

IV.- Fundamentación legal:

Artículos 102, 103, fracción III, 106 y 115 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 30, 84, 85 fracción III, 88 y 97 de la Ley 250 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; artículos 3 fracción X, 10, 11, 12 y 25 de la Ley 251 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, numerales Quinto, Séptimo, fracción III, Trigésimo Octavo, fracción I, Quincuagésimo Séptimo fracción I, Quincuagésimo Noveno, Sexagésimo y Sexagésimo Segundo de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas, artículos 45, 83, fracción III y 97 fracción I del Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la Universidad Veracruzana.

V.- Firma del titular:

Firma: _____

VI.- Fecha y número del acta de la sesión de Comité donde se aprobaron la versiones públicas:

Acta No: _____

Fecha de Sesión: _____

VII.- Hipervínculo al Acta:

<https://www.uv.mx/transparencia/clasificada/act-cla/>



EDUCACIÓN DE CALIDAD CERTIFICADA
Organismo de certificación acreditado ema - IAF

INFORME DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN 1ª VIGILANCIA

ISO 21001:2025

Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas

ISO 9001:2015

Sistemas de Gestión de la Calidad

UNIVERSIDAD VERACRUZANA



TORRE
WORLD TRADE CENTER
CIUDAD DE MÉXICO



ema
ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN
ACREDITADO 212/23

Montecito No. 38, Esquina. Insurgentes, Piso 25
Oficina 15, Colonia Nápoles, Alc. Benito Juárez
CP 03810 CDMX, Tel. 01 (55) 9000 - 9027

Rio Guadalupe 14-A, Colonia Del Valle
San Pedro Garza García, CP 66223
Monterrey, Nuevo León

**SGC-IES/05/030
SGOE21/05/026**

Educert

05 de junio de 2026

educert.org.mx
contacto@educert.org.mx

Mtro. Rubén Eder Contreras Rojas
Director de Planeación Institucional
Universidad Veracruzana

Presente

Estimado **Mtro. Contreras Rojas**

Agradeciendo su atención, por este medio pongo a su amable consideración el siguiente informe de auditoría externa de registro de **1ª VIGILANCIA de CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015 e ISO 21001:2025**. Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas.

Estándar de referencia

ISO 9001:2015	Sistemas de gestión de la calidad
ISO 21001:2025	Sistemas de gestión para organizaciones educativas

Registros: SGC-IES/05/030
SGOE21/05/026

Propósito de la auditoría

- Determinar la conformidad del sistema de gestión de la calidad de la organización educativa, con los criterios de auditoría instituidos, con base en la información documentada y los requisitos aplicables al alcance declarado de certificación.
- Reevaluar la capacidad del sistema de gestión de la calidad de la organización educativa para asegurar que cumple con los requisitos legales, institucionales y reglamentarios aplicables.
- Identificar el nivel de responsabilidad y compromiso del personal involucrado.
- Determinar el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de la calidad de la organización educativa alineados a sus riesgos, oportunidades y desempeño institucional.
- Reevaluar la efectividad del sistema de gestión de la calidad de la organización educativa, en su planeación, ejecución, verificación y ajuste de los procesos establecidos.



Información general de la organización educativa

Nombre del responsable del SG:		Dirección de Planeación Institucional	
Teléfono:	(228) 842-17-00, (228). Extensión: 12718	Correo electrónico:	rucontreras@uv.mx
Domicilio del alcance de certificación:	Lomas del Estadio s/n, Edificio A, Piso 4, Col. Zona Universitaria, C.P. 91090. Xalapa, Veracruz, MÉXICO.		

Fechas de auditoría	Fase 1	Inicio:	12 de mayo 2025	Fin:	14 de mayo 2025
	Fase 2	Inicio:	21 de mayo 2025	Fin:	30 de mayo 2025
	1ª Vigilancia	Inicio:	26 de mayo 2026	Fin:	29 de mayo 2026
	2ª Vigilancia	Inicio:	Mayo 2027	Fin:	Mayo 2027

Modalidad de ejecución:	En sitio	☒ Si	En línea*	☐ Si	Oficina Educert	☐ -	Otro	☐ --	-----
-------------------------	----------	--	-----------	-----------------------------	-----------------	----------------------------	------	-----------------------------	-------

*Confirmación de ejecución en línea (CSPD)	Confidencialidad	☒ SI	Seguridad	☒ SI	Protección de datos	☒ SI
--	------------------	--	-----------	--	---------------------	--

Equipo Auditor

1	Auditor Principal (Líder)	Mtro. Fernando Jonathan Velázquez Luna	FJVL
2	Auditor y experto técnico	Dr. Samuel Friarte Córdova Espino	SFCE
3	Auditor y experto técnico	Dr. David Gallardo García	DGG

Alcance declarado

Aplica a los procesos que integran el SGCUV y los que están en proceso de implantación, así como a las entidades académicas y dependencias que tengan que dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 21001:2025 que les sean aplicables.



Programas educativos por Regiones		
XALAPA	Técnico 9, Técnico Superior Universitario 2, Licenciaturas 74, Especialización 14, Maestrías 55, Doctorados 33.	Total 187
VERACRUZ	Técnico Superior Universitario 2, Licenciaturas 44, Especialización 3, Maestrías 24, Doctorados 8.	Total 81
ORIZABA-CÓRDOBA	Licenciaturas 31, Maestrías 7, Doctorado 1.	Total 39
POZA RICA-TUXPAN	Licenciaturas 36, Especialización 1, Maestrías 6, Doctorado 1.	Total 44
COATZACOALCOS-MINATITLÁN	Técnico Superior Universitario 3, Licenciaturas 25, Especialización 2, Maestrías 5, Doctorado 1.	Total 36
General	Técnico 9, Técnico Superior Universitario 7, Licenciatura 210, Especialización 20, Maestría 97, Doctorado 44.	Total 387

En cumplimiento de los sitios y procesos declarados.

ALCANCE DE REGISTRO

Sitio	Domicilio	Alcance
Sitio 1. Coordinación Universitaria de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Calle Guillermo Prieto No. 103, Col. Dos de Abril, C.P. 91030, Xalapa de Enríquez, Ver.	Procesos directivos: 1) Transparencia. (Publicación de las obligaciones de transparencia manteniendo su vigencia). 2) Acceso a la información. (Gestión de las solicitudes de acceso a la información pública). 3) Protección de datos personales. (Protección de datos personales y ejercicio de los derechos ARCO).
Sitio 2. Dirección General de Bibliotecas (USBI Xalapa)	Av. de las Culturas Veracruzanas No. 1, Col. Emiliano Zapata, C. P. 91090, Xalapa de Enríquez, Ver.	Procesos de apoyo académico: 4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas); Desarrollo de colecciones (Revisión de requisiciones de recursos documentales en el Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales); Organización documental (Organización de recursos documentales); Automatización bibliotecaria (Respaldo del sistema de gestión bibliotecaria, Incorporación de los trabajos recepcionales al repositorio institucional bibliotecario (licenciaturas y posgrados), Respaldo de información del repositorio institucional bibliotecario (licenciaturas y posgrados)).
Sitio 3. USBI Veracruz	Av. S.S. Juan Pablo II, Esquina Reyes Heróles S/N, Fraccionamiento Costa Verde, C.P. 94294, Veracruz, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 4. USBI Ixtaczoquiltán	Carretera a Sumidero Km. 1, Campus, Ixtaczoquiltán, Col. Ixtaczoquiltán C.P. 94490, Ixtaczoquiltán, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 5. USBI Minatitlán	Blvd. Ruiz Cortines, entre Justo Sierra y Cedro, Col. Nueva Minatitlán, C. P. 96760, Minatitlán, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).

Sitio	Domicilio	Alcance
Sitio 6. USBI Coatzacoalcos	Av. Universidad, km. 7.5 S/N, Col. Santa Isabel 1ª. Etapa, C.P. 96358, Coatzacoalcos, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 7. USBI Poza Rica	Blvd. Ruíz Cortínez, entre Justo Sierra y Cedro, No. 306, Col. Obras Sociales, C.P. 93240, Poza Rica, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 8. Facultad de Arquitectura Xalapa	Circuito Gonzalo Aguirre Beltrán S/N, Col. Zona Universitaria, C.P. 91090, Xalapa de Enríquez, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 9. Unidad Académica de Arte Xalapa	Calle. Belisario Domínguez No. 25, Col. Centro, C.P. 91000, Xalapa de Enríquez, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 10. Facultad de Ingeniería en Sistemas de Producción Agropecuaria Acayucan	Carretera Costera del Golfo Km 220 (Acayucan a Caternaco) S/N, Col. Agrícola Michapan, C.P. 96100, Acayucan, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 11. Ciencias de la Salud Veracruz	Calle. Agustín de Iturbide S/N Esquina Carmen Serdán, Zona Centro, C.P. 91700, Veracruz, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 12. Unidad Académica de Ciencias de la Salud Xalapa	Calle. Médicos y Odontólogos S/N, Col. Unidad Magisterial, C.P. 91010, Xalapa de Enríquez, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 13. Facultad de Derecho Xalapa	Circuito Gonzalo Aguirre Beltrán S/N, Col. Zona Universitaria, C.P. 91090, Xalapa de Enríquez, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 14. Unidad Académica de Economía, Estadística e Informática Xalapa	Av. Xalapa, Esq. Manuel Ávila Camacho S/N, Col. Obrero Campesino, C.P. 91020, Xalapa de Enríquez, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 15. Unidad Académica de Humanidades Xalapa	Calle. Francisco Moreno y Ezequiel Alatríste, Col. Ferrer Guardia, C.P. 91020, Xalapa de Enríquez, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 16. Facultad de Idiomas Xalapa	Calle. Francisco Moreno y Ezequiel Alatríste, Col. Ferrer Guardia, C.P. 91020, Xalapa de Enríquez, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 17. Instituto de Investigaciones Históricas Xalapa	Calle. Diego Leño No. 8, Col. Centro, C.P. 91000, Xalapa de Enríquez, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 18. Instituto de Investigaciones Psicológicas Xalapa	Av. Dr. Luis Castelazo Ayala S/N, Col. Industrial Ánimas, C.P. 91190, Xalapa de Enríquez, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).

Sitio	Domicilio	Alcance
Sitio 19. Unidad Académica de Ingeniería y Ciencias Químicas Xalapa	Circuito Gonzalo Aguirre Beltrán S/N, Col. Zona Universitaria, C.P. 91090, Xalapa de Enríquez, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 20. Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia Veracruz	Calle. Miguel Ángel de Quevedo S/N, Col. Unidad Veracruzana, C.P. 91710, Veracruz, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 21. Facultad de Psicología Xalapa	Calle. Manantial de San Cristóbal S/N, Col. Xalapa 2000, C.P. 91097, Xalapa de Enríquez, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 22. Sistema de Enseñanza Abierta Xalapa	Calle Paseo Num. Ext. 112, Lote 2, Col. Nuevo Xalapa, C.P. 91097, Xalapa de Enríquez, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 23. Instituto de Salud Pública Xalapa	Av. Dr. Luis Castelazo Ayala S/N, Col. Industrial Anírnas, C.P. 91190, Xalapa de Enríquez, Ver.	4) Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).
Sitio 24. Dirección General de Desarrollo Académico e Innovación Educativa	Calle Juárez No. 55, Col. Centro, C.P. 91000, Xalapa de Enríquez, Ver.	5) Desempeño docente. (Evaluación al desempeño docente). 6) Formación académica. (Formación institucional, docente y disciplinar a través de cursos, talleres, seminarios y diplomados). 7) Tutoría. Tutoría académica (Registro, seguimiento y validación en el nivel de estudios de licenciatura y técnico superior universitario).
Sitio 25. Dirección General de Administración Escolar Sitios temporales (4): 1. Sede Aplicación Examen - Veracruz 2. Sede Aplicación Examen - Orizaba-Córdoba 3. Sede Aplicación Examen - Poza Rica-Tuxpan. 4. Sede Aplicación Examen - Coatzacoalcos-Minatitlán	Circuito Gonzalo Aguirre Beltrán, S/N, Col. Zona Universitaria, C.P. 91090, Xalapa de Enríquez, Ver.	8) Ingreso. (Servicio de ingreso escolar por examen a nivel licenciatura, técnico y técnico superior universitario). 9) Permanencia. (Inscripción, Inscripción nuevo ingreso, Movimientos escolares; Emisión de credencial y Seguro facultativo). 10) Egreso. (Expedición de título profesional y legalización de certificados de estudios profesionales).
Sitio 26. Dirección General de Relaciones Internacionales	Calle Zamora No. 25, Col. Centro, C.P. 91000, Xalapa de Enríquez, Ver.	11) Movilidad. (Gestión para el intercambio y movilidad estudiantil y académica; Elaboración de reporte anual de movilidad estudiantil para el informe rectoral, Elaboración de reportes de movilidad estudiantil para entidades académicas en proceso de acreditación). 12) Gestión de servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica (Gestión de servicios administrativos para visitantes y comunidad universitaria; Gestión de programas de vinculación e integración cultural y académica).
Sitio 27. Secretaría de Desarrollo Institucional	Lomas del Estadio S/N, Edificio A Piso 4, Col. Zona Universitaria, C.P. 91090, Xalapa de Enríquez, Ver.	Procesos de desarrollo institucional: 13) Coordinación y dirección administrativa. (Programación, coordinación y seguimiento de las funciones y actividades de las dependencias adscritas a la Secretaría de Desarrollo Institucional, Seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones y observaciones en auditorías).
Sitio 28. Dirección del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo	Lomas del Estadio S/N, Edificio D de Rectoría, Planta Baja, Col. Zona Universitaria, C.P. 91090, Xalapa, Ver.	14) Protección civil. (Lineamientos para la conformación de la Unidad Interna de Gestión Integral del Riesgo).
Sitio 29. Dirección de Planeación Institucional	Lomas del Estadio S/N, Edificio "A" Piso 4, Col. Zona Universitaria, C.P.	15) Planeación estratégica, táctica y operativa. (Elaboración de: Plan General de Desarrollo, Programa de Trabajo de la

Sitio	Domicilio	Alcance
	91090, Xalapa de Enríquez, Ver.	administración rectoral, Planes de desarrollo de las regiones, entidades académicas y dependencias (Plader, Pladea y Plade), Proyectos de Presupuesto basado en Resultados (PbR)). 16) Seguimiento a la planeación estratégica, táctica y operativa. (Seguimiento a: Metas del Programa de Trabajo de la administración rectoral, Elaboración del Informe anual del Programa de Trabajo de la administración rectoral, Avance en la elaboración de planes de desarrollo de las regiones, entidades académicas y dependencias (Plader, Pladea y Plade), Fondo de Aportaciones Múltiples, Proyectos de Presupuesto basado en Resultados (PbR), Gestión para la realización de la evaluación externa de los programas educativos (PE) evaluables de licenciatura, Integración y registro de información para la elaboración de los cuestionarios estadísticos de educación superior 911). 17) Administración del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV). (Auditorías internas y externas; Control de la información documentada del SGCUV (Documentos y registros) y Acciones correctivas). 18) Servicios del Sistema Institucional de Información. (Atención a las solicitudes de permisos al Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales (SPRFM), Solicitud de permisos al Subsistema de Recursos Humanos)
Sitio 30. Dirección General de Tecnología de Información	Lomas del Estadio S/N, Edificio "A" Piso 5, Col. Zona Universitaria, C. P. 91090, Xalapa de Enríquez, Ver.	19) Gestión de servicios de tecnologías de la información. (Respaldo de información administrativa; Gestión de incidentes; Acceso al SIU; Gestión de cuentas institucionales; Dictamen técnico de equipo de cómputo y periféricos; Mantenimiento de equipo de cómputo; Gestión de claves telefónicas; Instalación de cliente antimalware; Gestión de extensiones telefónicas; Identificación y atención de vulnerabilidades; Apertura y cierre de puertos de red y páginas web, Reservación de salas de videoconferencia – región Xalapa, Desarrollo de recursos educativos digitales, Respaldos de Información de Apoyo Académico).
Sitio 31. Dirección General de Difusión Cultural	Calle Juárez No. 81, Col. Centro, C. P. 91500, Xalapa de Enríquez, Ver.	20) Gestión artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural. 1) Programación de actividades artísticas, culturales y académicas (Programación de actividades artísticas y culturales de los grupos artísticos; Gestión del proyecto "RECREO"). 2) Gestión de espacios artísticos, culturales y académicos (Atención a solicitudes de espacios de la Galería Ramón Alva de la Canal para la programación y realización de actividades educativas, académicas, artísticas, culturales o afines, ajenas a la programación expositiva; Programación de actividades artísticas, culturales y académicas en espacios de la Casa del Lago). 3) Producción de contenido institucional (Producción musical de los grupos artísticos adscritos a la Dirección General de Difusión Cultural)
Sitio 32. Dirección Editorial	Calle Noguera No. 7, Col. Centro C. P. 91000, Xalapa de Enríquez, Ver.	21) Publicación de productos editoriales. (Postulación de obras, Producción de libros).
Sitio 33. Dirección General de Vinculación Coordinaciones regionales de vinculación: 1. Veracruz 2. Onzaba-Córdoba 3. Poza Rica-Tuxpan. 4. Coatzacoalcos-Minatitlán	Lomas del Estadio S/N, Edificio "C" Piso 2, Col. Zona Universitaria, C. P. 91090, Xalapa de Enríquez, Ver.	22) Vinculación universitaria. (Gestión de la vinculación universitaria; Diseño, comunicación y difusión de la vinculación universitaria; Formalización de la vinculación). 23) Capacitación y gestión para desarrollo de proyectos de emprendimiento innovador. (Capacitación para emprendimiento innovador).
Sitio 34. Dirección de Proyectos, Construcciones y Mantenimiento	Lomas del Estadio S/N, Edificio A Piso SOTANO, Col. Zona Universitaria, C. P. 91090, Xalapa de Enríquez, Ver.	24) Gestión para la realización de obra nueva y mantenimiento. (Diagnóstico de necesidades de infraestructura física, Atención a solicitud de obras nueva y/o mantenimiento no considerado en programas específicos institucionales, Atención a solicitud de obras nueva y/o

Sitio	Domicilio	Alcance
		mantenimiento de emergencia/contingencia)
Sitio 35. Secretaría de Administración y Finanzas	Lomas del Estadio S/N Edificio "A", Piso 4, Col. Zona Universitaria, C. P. 91090, Xalapa de Enríquez, Ver.	Procesos administrativos-financieros: 25) Administración de recursos financieros. (Elaboración y registro del presupuesto de ingresos y egresos; Recepción y registro de subsidios en sistema; Recepción, programación y pago de gastos y comprobación, Conciliaciones bancarias). 26) Administración de bienes y servicios. (Adquisiciones de bienes y servicios; Registro y actualización de bienes; Control y seguimiento de bienes muebles, Baja y desincorporación de bienes muebles; Servicios básicos: Agua potable y energía eléctrica, Valoración de áreas verdes y arbolado).
Sitio 36. Sistema de Atención Integral a la Salud de la Universidad Veracruzana (SAISUV)	Calle Ernesto Ortiz Medina, Esquina Córdoba S/N, Col. Obrero Campesina, C.P. 91020, Xalapa de Enríquez, Ver.	27) Atención integral a la salud. (Alta y baja de proveedores, Recepción y archivo, Atención médica de urgencia, hospitalización y cirugía)
Sitio 37. Dirección General de Recursos Humanos	Lomas del Estadio S/N, Edificio A Piso Planta Baja, Col. Zona Universitaria, C.P. 91090, Xalapa de Enríquez, Ver.	28) Administración de recursos humanos. 1) Ingreso (Objección a la capacidad de los trabajadores administrativos, técnicos y manuales). 2) Permanencia (Asesoría laboral-atención y trámite de inconformidades SETSUV, Verificación de las condiciones de higiene y seguridad en los centros de trabajo de la Universidad Veracruzana por las comisiones mixtas de higiene y seguridad; Atención y trámite de pensiones alimenticias emitidas por autoridad judicial competente; Cargas de trabajo del personal Manual; Asesoría a procedimientos laborales, Exención de pago de preinscripción e inscripción; Ayuda para gastos de titulación y Ayuda para impresión de tesis; Ayuda de guardería, Estímulo 10 de mayo y Estímulo día del padre; Capacitación para el personal administrativo). 3) Retiro (Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo, Pago de seguro de vida y gastos de funeral)

No aplicabilidad

Requisito/s	Justificación
-------------	---------------

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Debido a que las actividades que se realizan en los procesos comprendidos en el SGCUV son principalmente de carácter académico-administrativo, no se requiere del uso de recursos (equipos o instrumentos) de seguimiento y medición que requieran algún tipo de calibración.

8.1.2 Educación para la primera infancia

Referente a la educación para la primera infancia, la UV no la proporciona.

Acreditaciones



TORRE
WORLD TRADE CENTER
CIUDAD DE MEXICO

Educert SC

EMA 212/22

México

IAF 37 Education

Nueva Zelanda

CONOCER OC/CE/004

México

Montecillo No. 38, Esquina Insurgentes, Piso 25
Oficina 15, Colonia Nápoles, Alc. Benito Juárez
CP 03810 CDMX. Tel. 01 (55) 9000 - 9027

Rio Guadalupe 14-A, Colonia Del Valle
San Pedro Garza García, CP 66223
Monterrey, Nuevo León.

educert.org.mx
contacto@educert.org.mx

Pág. 8
DG-RG-01

Documentos a auditar

- a) Políticas del sistema de gestión
- b) Objetivos del sistema de gestión
- c) Necesidades especiales para la educación
- d) Información documentada declarada del sistema de gestión
- e) Registros y evidencias de cumplimiento del sistema de gestión
- f) Normatividad aplicable

Requisitos legales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Educación.
- Ley General de Educación Superior.
- Ley de Autonomía de la UV.
- Ley Orgánica de la UV.
- Estatuto General.
- Manual de Organización Institucional
- Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.
- Ley General de Protección de Datos Personales, en posesión de sujetos obligados.
- Estatuto de los Alumnos 2008.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios educativos del Sector Público.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Constitución Política del Estado de Veracruz.
- Ley de Educación para el Estado.
- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios educativos del Sector Público en el Estado.
- Código Civil para el Estado Libre y Soberano del Estado de Veracruz.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Veracruz.
- Reglamento de Planes y Programas de Estudio de la UV.
- Estatuto del Personal Académico de la UV.
- Estatuto de los Alumnos 2008 de la UV.

Idioma **Español**

Asignación de días auditoría de acuerdo con ISO/IEC 17021-1, Documento mandatorio MD5:2019. Justificación del cálculo de la duración del tiempo de auditoría:



TORRE
WORLD TRADE CENTER
CIUDAD DE MEXICO

Montecillo No. 38, Esquina. Insurgentes, Piso 25
Oficina 15, Colonia Nápoles, Alc. Benito Juárez
CP 03810 CDMX. Tel. 01 (55) 9000 - 9027

Rio Guadalquivir 14-A, Colonia Del Valle
San Pedro Garza García, CP 66223
Monterrey, Nuevo León.

educert.org.mx
contacto@educert.org.mx

Pág. 9
DG-RG-01

Clasificación de hallazgos

C	Cumplimiento:	Cumplimiento de un requisito especificado por la organización o criterio de la norma de referencia. El cliente de auditoría No requiere documentar el seguimiento.
Obs (OM)	Observación: (Oportunidad de Mejora)	Cumplimiento a un requisito especificado, que puede ser mejorado para proporcionar un mayor grado de confianza en el requisito evaluado (MP-EP003). <u>Nota El cliente de auditoría No requiere documentar el seguimiento.</u>
NC	No Conformidad	Incumplimiento a un requisito especificado. Este requisito puede estar especificado en las normas, disposiciones técnicas emitidas por el IFT, políticas, la Ley de Infraestructura de la Calidad, etc. que conforman los criterios de evaluación (MP-EP003).
Ncm	No Conformidad menor:	Incumplimiento de un requisito que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los objetivos previstos (ISO-IEC 17021-1, 3.13). Nota. El cliente de auditoría SI requiere documentar el seguimiento en el Registro de no conformidad y acción correctiva propio. Las acciones realizadas y su efectividad las presentará para la siguiente auditoría programada.
NcM	No Conformidad Mayor:	Incumplimiento de un requisito que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los objetivos previstos (ISO-IEC 17021-1, 3.12). Nota 1. Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores cuando: - Exista una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso o de que los productos y servicios cumplan los requisitos especificados. - Una cantidad de requisitos menores asociados al mismo requisito que demuestre una desviación sistemática. Nota 2. El cliente de auditoría SI requiere documentar el seguimiento en el Registro de no conformidad y acción correctiva propio. Las acciones realizadas y su efectividad las debe enviar a EDUCER en un plazo máximo de un mes a partir de la recepción del informe de auditoría externa.
NA	No Aplica:	Se excluye el criterio o requisito de la norma de referencia siempre y cuando se presente su justificación.

Anexo:

- Oficio de confidencialidad. **FJVL. SFCE. DGG.**
- Oficio de conflicto de interés. **FJVL. SFCE. DGG.**
- Oficio de imparcialidad. **FJVL. SFCE. DGG.**



RESULTADOS DE AUDITORÍA

Resultados Requisitos de la organización

Procesos	Subprocesos	Conformidad
Procesos directivos	• Transparencia. (Publicación de las obligaciones de transparencia manteniendo su vigencia). • Acceso a la información. (Gestión de las solicitudes de acceso a la información pública). • Protección de datos personales. (Protección de datos personales y ejercicio de los derechos ARCO).	C
Procesos de apoyo académico	• Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas); Desarrollo de colecciones (Revisión de requisiciones de recursos documentales en el Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales); Organización documental (Organización de recursos documentales); Automatización bibliotecaria (Respaldo del sistema de gestión bibliotecaria, Incorporación de los trabajos recepcionales al repositorio institucional bibliotecario (licenciaturas y posgrados), Respaldo de información del repositorio institucional bibliotecario (licenciaturas y posgrados)).	C
	• Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).	C
	• Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).	C
	• Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).	C
	• Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).	C
	• Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).	C
	• Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).	C
	• Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).	C
	• Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas).	C

Pág. 12
DG-RG-01

Procesos	Subprocesos	Conformidad
	Desempeño docente. (Evaluación al desempeño docente). Formación académica. (Formación institucional, docente y disciplinar a través de cursos, talleres, seminarios y diplomados). Tutoría. Tutoría académica (Registro, seguimiento y validación en el nivel de estudios de licenciatura y técnico superior universitario).	C
	Ingreso. (Servicio de ingreso escolar por examen a nivel licenciatura, técnico y técnico superior universitario). Permanencia. (Inscripción; Inscripción nuevo ingreso; Movimientos escolares; Emisión de credencial y Seguro facultativo). Egreso. (Expedición de título profesional y legalización de certificados de estudios profesionales).	C
	Movilidad. (Gestión para el intercambio y movilidad estudiantil y académica; Elaboración de reporte anual de movilidad estudiantil para el informe rectoral; Elaboración de reportes de movilidad estudiantil para entidades académicas en proceso de acreditación). Gestión de servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica (Gestión de servicios administrativos para visitantes y comunidad universitaria; Gestión de programas de vinculación e integración cultural y académica).	C
Procesos de desarrollo institucional:	Coordinación y dirección administrativa. (Programación, coordinación y seguimiento de las funciones y actividades de las dependencias adscritas a la Secretaría de Desarrollo Institucional, Seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones y observaciones en auditorías).	C
	Protección civil. (Lineamientos para la conformación de la Unidad Interna de Gestión Integral del Riesgo).	C
	Planeación estratégica, táctica y operativa. (Elaboración de: Plan General de Desarrollo, Programa de Trabajo de la administración rectoral, Planes de desarrollo de las regiones, entidades académicas y dependencias (Plader, Pladea y Plade), Proyectos de Presupuesto basado en Resultados (PbR)). Seguimiento a la planeación estratégica, táctica y operativa. (Seguimiento a: Metas del Programa de Trabajo de la administración rectoral, Elaboración del Informe anual del Programa de Trabajo de la administración rectoral, Avance en la elaboración de planes de desarrollo de las regiones, entidades académicas y dependencias (Plader, Pladea y Plade), Fondo de Aportaciones Múltiples, Proyectos de Presupuesto basado en Resultados (PbR), Gestión para la realización de la evaluación externa de los programas educativos (PE) evaluables de licenciatura, Integración y registro de información para la elaboración de los cuestionarios estadísticos de educación superior 911). Administración del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV). (Auditorías internas y externas; Control de la información documentada del SGCUV (Documentos y registros) y Acciones correctivas). Servicios del Sistema Institucional de Información. (Atención a las solicitudes de permisos al Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales (SPRFM), Solicitud de permisos al Subsistema de Recursos Humanos)	C
	Gestión de servicios de tecnologías de la información. (Respaldo de información administrativa; Gestión de incidentes; Acceso al SIU; Gestión de cuentas institucionales; Dictamen técnico de equipo de cómputo y periféricos; Mantenimiento de equipo de cómputo; Gestión de claves telefónicas; Instalación de cliente antimalware; Gestión de extensiones telefónicas; Identificación y atención de vulnerabilidades; Apertura y cierre de puertos de red y páginas web, Reservación de salas de videoconferencia – región Xalapa, Desarrollo de recursos educativos digitales, Respaldo de Información de Apoyo Académico).	C

Procesos	Subprocesos	Conformidad
	Gestión artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural. 1) Programación de actividades artísticas, culturales y académicas (Programación de actividades artísticas y culturales de los grupos artísticos; Gestión del proyecto "RECREO"). 2) Gestión de espacios artísticos, culturales y académicos (Atención a solicitudes de espacios de la Galería Ramón Alva de la Canal para la programación y realización de actividades educativas, académicas, artísticas, culturales o afines, ajenas a la programación expositiva; Programación de actividades artísticas, culturales y académicas en espacios de la Casa del Lago). 3) Producción de contenido institucional (Producción musical de los grupos artísticos adscritos a la Dirección General de Difusión Cultural)	C
	Publicación de productos editoriales. (Postulación de obras, Producción de libros).	C
	Vinculación universitaria. (Gestión de la vinculación universitaria; Diseño, comunicación y difusión de la vinculación universitaria; Formalización de la vinculación).	C
	Capacitación y gestión para desarrollo de proyectos de emprendimiento innovador. (Capacitación para emprendimiento innovador).	C
Procesos administrativos-financieros:	Gestión para la realización de obra nueva y mantenimiento. (Diagnóstico de necesidades de infraestructura física, Atención a solicitud de obras nueva y/o mantenimiento no considerado en programas específicos institucionales, Atención a solicitud de obras nueva y/o mantenimiento de emergencia/contingencia).	C
	Administración de recursos financieros. (Elaboración y registro del presupuesto de ingresos y egresos; Recepción y registro de subsidios en sistema; Recepción, programación y pago de gastos y comprobación; Conciliaciones bancarias).	C
	Administración de bienes y servicios. (Adquisiciones de bienes y servicios; Registro y actualización de bienes; Control y seguimiento de bienes muebles; Baja y desincorporación de bienes muebles; Servicios básicos: Agua potable y energía eléctrica, Valoración de áreas verdes y arbolado).	C
	Atención integral a la salud. (Alta y baja de proveedores, Recepción y archivo, Atención médica de urgencia, hospitalización y cirugía).	C
	Administración de recursos humanos. 1) Ingreso (Objeción a la capacidad de los trabajadores administrativos, técnicos y manuales). 2) Permanencia (Asesoría laboral-atención y trámite de inconformidades SETSUV; Verificación de las condiciones de higiene y seguridad en los centros de trabajo de la Universidad Veracruzana por las comisiones mixtas de higiene y seguridad; Atención y trámite de pensiones alimenticias emitidas por autoridad judicial competente; Cargas de trabajo del personal Manual; Asesoría a procedimientos laborales; Exención de pago de preinscripción e inscripción; Ayuda para gastos de titulación y Ayuda para impresión de tesis; Ayuda de guardería, Estímulo 10 de mayo y Estímulo día del padre; Capacitación para el personal administrativo). 3) Retiro (Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo, Pago de seguro de vida y gastos de funeral).	C

Nota: El detalle de cumplimiento o no cumplimiento se presenta en las conclusiones de auditoría.



AUDITORÍA A REQUISITOS DEL SISTEMA

Resultados

Requisitos del Sistema de Gestión

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
4 Contexto de la Universidad Veracruzana		
4.1 Comprensión de la OE y de su contexto La OE determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados esperados del SGC/SGOE.	La UV determina las cuestiones externas e internas pertinentes a su propósito y su Plan General de Desarrollo PGD 2030 para lograr los resultados previstos de su Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas.	C
La OE realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	La UV realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas en el registro denominado Comprensión de la Organización y su Contexto. Evidencia revisada: - Plan General de Desarrollo PGD 2030, publicado en el año 2021. - Programa de Trabajo 2025-2029. Por una transformación integral hacia la excelencia - Plan de Desarrollo de las Dependencias PLADE 2025-2029 Dirección General de Recursos Humanos de fecha 28 de mayo de 2026 (propuesta en proceso de validación). - Plan de Desarrollo de las Dependencias PLADE 2025-2029 Dirección General de Tecnologías de la Información de fecha 28 de mayo de 2026 (propuesta en proceso de validación). - Programa de Trabajo 2025-2029 Dirección General de Tecnologías de la Información en formato Excel. - Plan de Desarrollo de las Entidades Académicas PLADEA 2025-2029 de la Unidad de Estudios de Posgrado UEP de fecha 22 de mayo de 2026 (propuesta en proceso de validación). - Plan de Desarrollo Regional PLADER 2025-2029 de la Región Poza Rica-Tuxpan de fecha 25 de mayo de 2026 (propuesta en proceso de validación). - Avances del Plan de Desarrollo Regional PLADER 2025-2029 de la Región Coatzacoalcos-Minatitlán (propuesta en proceso de validación). - Plan de Continuidad Académica con ajustes razonables para atender contingencias.	C
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la OE de proporcionar regular y sosteniblemente productos y servicios educativos, la OE determina: a) Las partes interesadas que son relevantes para el SGC/SGOE, b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas.	La Universidad Veracruzana está comprometida a proporcionar servicios educativos de calidad, que permita la formación integral de profesionistas con alta competitividad y responsabilidad; comprometidos con el desarrollo de su entorno productivo y social.	C
Estas partes interesadas incluyen: — Estudiantes, — Otros beneficiarios, — Personal de la OE.	Las partes interesadas internas son. - Estudiantes. - Padres de Familia - Egresados. - Empleadores - Personal de la Institución -Académicos -Administrativos, Técnicos y Manuales -Autoridades y funcionarios -De confianza -Eventual	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
La OE realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	La UV realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes en el registro denominado Partes interesadas pertinentes. Evidencia revisada: - Manual para la Gestión de la Calidad SGCUV-GE-M-01 ISO 21001:2025 rev.1. de fecha febrero de 2026. - Partes interesadas pertinentes SGCUV-GE-F-20 del proceso de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información – Respaldo de información administrativa de fecha 26 de enero de 2026. - Partes interesadas pertinentes SGCUV-GE-F-20 del proceso de Administración de Recursos Financieros – Elaboración y Registro de Presupuesto de ingreso y egresos de fecha 04 de mayo de 2026. - Partes interesadas pertinentes SGCUV-GE-F-20 del proceso de Administración de Recursos Humanos – Permanencia de fecha 29 de abril de 2026. - Partes interesadas pertinentes SGCUV-GE-F-20 del proceso de Dirección – Transparencia de fecha 29 de enero de 2026.	C
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad La OE determina los límites y la aplicabilidad del SGC/SGOE para establecer su alcance.	Se declararon procesos directivos, de apoyo académico, de desarrollo institucional, de administrativos-financieros, especificando cada uno de ellos en el manual de calidad. Evidencia revisada: - Manual para la Gestión de la Calidad SGCUV-GE-M-01 ISO 21001:2025 rev.1 de fecha febrero de 2026. - Portal Institucional del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana. - Alcance SGCUV-GE-OT-03 de fecha 25 de febrero de 2026 rev 13.	C
Cuando se determina este alcance, la OE considera: a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1; b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2; c) Los productos y servicios de la OE.	Alcance determinado: El alcance del sistema de gestión de la Universidad Veracruzana es aplicable a los procesos a través de los cuales se ofrecen los productos y servicios educativos que cumplan con los requisitos de las partes interesadas pertinentes.	C
La OE aplica todos los requisitos de este documento si son aplicables en el alcance determinado de su SGC/SGOE.	La UV establece y mantiene un manual de calidad donde establece el alcance y aplicación de los SGC y SGOE, incluyendo los detalles y justificación de los requisitos no aplicables para los procesos definidos en su sistema de gestión.	C
El alcance del SGC/SGOE está disponible y se mantiene como información documentada. El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporciona la justificación para cualquier requisito de este documento que la OE determine que no es aplicable a su SGC/SGOE.	La UV establece y mantiene un manual de calidad donde establece el alcance y aplicación de los SGC y SGOE, incluyendo los detalles y justificación de los requisitos no aplicables para los procesos definidos en su sistema de gestión.	C
La conformidad con este documento solo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la OE de asegurar la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.	La UV establece y mantiene un manual de calidad donde establece el alcance y aplicación de los SGC y SGOE, incluyendo los detalles y justificación de los requisitos no aplicables para los procesos definidos en su sistema de gestión.	C
Todos los productos y servicios proporcionados a los estudiantes por la OE se incluyen en su alcance del SGC/SGOE.	Todos los procesos fueron establecidos como alcanzables en el sistema de gestión de la institución. Evidencia revisada: Manual para la Gestión de la Calidad SGCUV-GE-M-01 ISO 21001:2025 rev.1. de fecha febrero de 2026.	C
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos (SGC/SGOE) 4.4.1 La OE establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un SGC/SGOE, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de este documento.	En la UV se tienen implantados procedimientos documentados, en los cuales se encuentran determinadas políticas y dentro de éstas los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
La OE determina los procesos para el SGC/SGOE y su aplicación a través de la OE, y: a) Determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos; c) Determina y aplica los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos procesos; d) Determina los recursos necesarios para estos procesos y garantizar su disponibilidad; e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos; f) Abordar los riesgos y oportunidades determinadas de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1; g) Evalúa estos procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurar que estos procesos logran resultados previstos; h) Mejora los procesos y el SGC/SGOE	La universidad mantiene un Sistema de gestión representado en un Mapeo de Procesos en donde indica fuentes de entrada, actividades, salidas y receptores de las salidas, manteniendo todos los procedimientos documentados, con visión general de proceso y evaluación del desempeño. Esta información puede consultarse en el manual de calidad de la institución. Evidencia revisada: - Manual para la Gestión de la Calidad SGCIUV-GE-M-01 ISO 21001:2025 rev.1. de fecha febrero de 2026. - Diagrama de interacción de los procesos del SGCIUV contenido en su Manual para la Gestión de la Calidad SGCIUV-GE-M-01 ISO 21001:2025 rev.1 de febrero de 2026.	C
4.4.2 En la medida que sea necesario, la OE debe: a) Mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	La identificación de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos se realiza a través de la solicitud directa por parte del personal de la UV con sus respectivos responsables de área la gestión del recurso humano, mobiliario, estructura, servicios o productos. En la UV se tienen métodos para el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos. La UV mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos y conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	C
5 Liderazgo		
5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.1 La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC/SGOE: a) Asumiendo la responsabilidad de la eficacia del SGC/SGOE; b) Asegurándose de que se establezcan la política de la OE y los objetivos de la OE y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la OE; c) Asegurándose de la integración de los requisitos del SGC/SGOE en los procesos de negocio de la OE; d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC/SGOE estén disponibles; f) Comunicando la importancia de una gestión de la OE eficaz y conforme con los requisitos del SGC/SGOE; g) Asegurándose de que el SGC/SGOE logre los resultados previstos; h) Comprendiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC/SGOE; i) Promoviendo la mejora continua; j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad; k) Apoyar la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación; l) Establecer, desarrollar y mantener un plan estratégico para la OE; m) Garantizar que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifiquen y dirigen; n) Considerar los principios de responsabilidad social.	La Rectoría proporciona evidencia dentro del Sistema de Gestión mediante la Revisión de Rectoría, llevando a cabo juntas periódicas de la alta dirección, donde se revisan y evalúan los avances de la implementación y desarrollo del mismo. Comunica a todo el personal de la Universidad Veracruzana la importancia de satisfacer las necesidades de los usuarios y partes interesadas, estableciendo la Política de la institución y asegurando que se establecen los Objetivos institucionales. Evidencia revisada: - Programa de trabajo 2025 – 2029. Por una transformación integral hacia la excelencia. - Política de Calidad SGCIUV-GE-OT-01 de fecha 24 de febrero de 2025. - Objetivos de Calidad SGCIUV-GE-02 de fecha 24 de febrero de 2025. - Procedimiento de Auditorías internas SGCIUV-GE-P-03 de fecha 09 de marzo de 2026. - Alineación del Programa de Trabajo 2025 – 2029. Por una transformación integral hacia la excelencia, con el Plan General de Desarrollo 2030. - Revisión por la Dirección al SGCIUV (ISO 9001:2015) año 2022 de fecha 22 de octubre de 2022 como antecedente histórico - Revisión por la Dirección al SGCIUV (ISO 9001:2015) año 2023 de fecha 20 de febrero de 2024 como antecedente histórico. - Revisión por la Dirección al SGCIUV (ISO 9001:2015/ISO 21001:2018) periodo del 25 de febrero de 2024 al 31 de diciembre de 2025, presentado en febrero de 2026, de fecha 20 de febrero de 2026. - Plan de Desarrollo Regional (PLADER) región Tuxpan – Poza Rica - Plan de Desarrollo Regional (PLADER) región Veracruz. - Plan de Desarrollo Regional (PLADER) región Xalapa.	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
	- Plan de Desarrollo Regional (PLADER) región Coatzacoalcos - Minatitlán. - Plan de Desarrollo Regional (PLADER) región Orizaba - Córdoba	
5.1.2 Enfoque al usuario La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto a enfoque al usuario asegurándose de que: a) Se determinan, se comprenden y se cumplen de manera coherente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables; b) Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del usuario; c) Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del usuario.	Se tiene implementados mecanismos con los cuales existe una retroalimentación con el usuario, estos mecanismos son las auditorías internas y la evaluación de los servicios educativos, de tal manera que se puede asegurar que los requisitos del usuario son determinados y que se cumple con el propósito de aumentar su satisfacción, así mismo se cuenta con acciones dirigidas a los estudiantes. Evidencia revisada: - Plan de Trabajo 2025 - 2029 con comedores universitarios de bajo costo. - Programa Universitario de Educación Inclusiva (PUEI). - Programa de tabletas para estudiantes en situación de vulnerabilidad. - Becas de transporte para la comunidad estudiantil - Cuotas voluntarias en donde el comité pro mejoras deciden donde ejecutar el recurso de financiamiento.	C
5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación — Se proporcionan ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos como a otros estudiantes.	La UV mediante diferentes programas proporciona los recursos y el apoyo necesario para garantizar que todos los estudiantes, independientemente de circunstancias individuales, tengan igualdad de oportunidades para acceder a la educación y alcanzar su máximo potencial. Evidencia revisada: - Programa Universitario de Educación Inclusiva (PUEI). - Ajustes razonables a las instalaciones de la Universidad Veracruzana - Ajustes razonables a los procesos de enseñanza-aprendizaje de las Entidades Académicas de la Universidad Veracruzana. - Aplicaciones en la página institucional que facilitan el acceso y el trabajo dentro de la plataforma de la UV (INTEGRA II). - Protocolo para garantizar y promover el ingreso, la permanencia y egreso del alumnado con discapacidad de la UV. - Reglamento para la Inclusión de Personas con Discapacidad. - Acuerdos de la Comisión Técnico-Académica de Ingreso y Escolaridad para casos de escolaridad y tiempo de permanencia de las y los alumnos con algún tipo de discapacidad. - Programa de apoyo a estudiantes en plataforma institucional (Portal de Estudiantes) con distintos programas de atención. - Plan de apoyos a población estudiantil en condiciones de vulnerabilidad. - Proyecto de actualización del Modelo Educativo con Exámenes por Competencias para estudiantes con conocimientos adquiridos y características sobresalientes en proceso de desarrollo. - Programa de mentorías para estudiantes con aptitudes sobresalientes - Sitio web Oportunidades para estudiantes sobresalientes	C



Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
5.2 Política 5.2.1 Desarrollo de la política La alta dirección establece, revisa y mantiene una política de la OE que: a) Sea apropiada para el propósito y el contexto de la OE y apoya su dirección estratégica; b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad; c) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables; d) Incluya un compromiso de mejora continua del SGC/SGOE. f) Tenga en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes; g) Incluya un compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la OE; h) Describa e incluya un compromiso para gestionar la propiedad intelectual;	La Rectoría y la Alta Dirección de la universidad, han definido su Política. La Rectoría se asegura de que la Política: Es adecuada con el propósito de la Universidad ya que cumple con el servicio al usuario, partes interesadas y la mejora continua. Incluye un compromiso con los requerimientos y de mejorar el Sistema. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Se comunica mediante una difusión interna de elementos visuales, así como de pláticas de sensibilización a todo el personal. En el caso de ser necesario se revisa para su segura comprensión. Evidencia revisada: Política de Calidad SGCUV-GE-OT-01 de fecha 24 de febrero de 2025.	C
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad La política de la OE debe: a) Estar disponible y se mantiene como información documentada; b) Comunicarse, entenderse y aplicase dentro de la OE; c) Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	Se comunica mediante una difusión interna de elementos visuales, así como de pláticas de sensibilización a todo el personal. Evidencia revisada: - Política de Calidad SGCUV-GE-OT-01 de fecha 24 de febrero de 2025. - Oficio SDI-292-03-2025 de difusión de la Política de Calidad de fecha 14 de marzo 2024. - Página institucional donde se difunde la Política de Calidad. - Plataforma de comunicación interna HERMES para la difusión de la Política	C
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la OE La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la OE.	La Rectoría se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas a través de los procedimientos que conforman el SGC/SGOE y son representadas mediante el Organigrama de la Institución.	C
La alta dirección asigna la responsabilidad y la autoridad para: a) Asegura que el SGC/SGOE es conforme con los requisitos de este documento; b) Asegura que los procesos del SGC/SGOE entreguen sus salidas previstas; c) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC/SGOE y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1); d) Asegura que se promueve el enfoque al usuario a través de la OE; e) Asegura de que la integridad del SGC/SGOE se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC/SGOE. f) Asegurarse de que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, independientemente del método educativo de prestación; g) Gestionar los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales.	La Rectoría solicita a cada responsable de área su responsabilidad y autoridad para: a) Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el SGC/SGOE teniendo como evidencia los procedimientos documentados, la difusión de la Política, Misión, Visión y Objetivos. b) Mantener informada en cualquier momento a la Rectoría sobre el desempeño del SGC/SGOE. c) Mantener la concientización hacia todos los niveles de la UV de los requisitos de los usuarios y partes interesadas por medio de los cursos de inducción que se imparten a todo el personal, los resultados de las auditorías y satisfacción del usuario. Evidencia revisada: - Manual de Organización Institucional de la UV. - Manual de organización de entidades académicas. - Manual de organización de institutos y centros de investigación. - Manual de organización de dependencias. - Tabla de roles y responsabilidades para el SGCUV, Manual para la Gestión de la Calidad ISO 21001:2025 SGCUV-GE-M-01, páginas 49 a la 52.	C
6 Planificación		
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades: 6.1.1 Al Planificar el SGC/SGOE, la OE considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en los apartados 4.2 y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) Asegurar que el SGC/SGOE pueda lograr los resultados previstos;	La Universidad determina las cuestiones externas e internas pertinentes a su propósito y su Plan General de Desarrollo PGD para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión. La UV está comprometida a proporcionar servicios educativos de calidad, que permita la formación integral de profesionistas con alta competitividad y responsabilidad.	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
b) Aumentar los efectos deseables, c) Prevenir o reducir los efectos no deseados; d) Lograr la mejora continua.	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios de la UV. Evidencia revisada: - Plataforma de la DGTI para la ciberseguridad (www.uv/csirt). - Acuerdo de la Rectoría para la actualización del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) de fecha 29 de enero 2024. - Reglas de Operación del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI). - Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. - Manual de Identificación y Administración de Riesgos (COCODI). - Plantilla para la gestión de riesgos (SGCUV-GE-F-19) del procedimiento Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información de fecha 23 de febrero de 2026. - Plantilla para la gestión de riesgos (SGCUV-GE-F-19) del procedimiento Seguimiento a la Planeación Estratégica, Táctica y Operativa de fecha 13 de febrero de 2026. - Plantilla para la gestión de riesgos (SGCUV-GE-F-19) del procedimiento Elaboración de Proyectos Basado en Resultados PbR de fecha 13 de febrero de 2026. - Programa de Buenas Prácticas Universitarias. - Bases de Referencia del Programa de Trabajo COCODI 2026 de la DGTI. - Repositorio de Buenas Prácticas con 29 registros en página institucional UV COCODI. - Formato de Oportunidades de mejora SCGUV-GE-F-21 del proceso Directivo - Transparencia de fecha 29 de enero de 2026. - Formato de Oportunidades de mejora SCGUV-GE-F-21 del proceso Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información – Reservación de salas de videoconferencia de fecha 30 de abril de 2026. - Formato de Oportunidades de mejora SCGUV-GE-F-21 del proceso Secretaría de Desarrollo Institucional - Coordinación y dirección Administrativa de fecha 20 de enero de 2026.	
6.1.2 La OE planifica: a) Acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; b) La manera de: — Integrar e implementa las acciones en sus procesos SGC/SGOE; — Evalúa la eficacia de estas acciones.		C
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales a la probabilidad de que ocurran y al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad y la capacidad para aumentar la satisfacción del alumnado y partes beneficiadas.	C
6.2 Objetivos de la OE y planificación para lograrlos 6.2.1 La OE establece los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC/SGOE.	La Rectoría se asegura que los Objetivos Institucionales, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio, se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la UV.	C
Los objetivos de la OE son: a) Coherentes con la política de la calidad; b) Medibles; c) Toman en cuenta los requisitos aplicables; d) Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del estudiante; e) Son objeto de seguimiento; f) Son comunicados; g) Son actualizados.	Los objetivos de la organización son medibles y están plasmados en las metas institucionales del Plan General de Desarrollo PGD 2030 con 5 objetivos de calidad. 1. Ampliar y diversificar la oferta de programas educativos en los niveles de técnico, técnico superior universitario, licenciatura y posgrado, así como en sus diversas modalidades de estudio, con el fin de contribuir gradualmente al acceso universal de la educación superior en el estado de Veracruz y en todo el país. Asegurando que los programas sean inclusivos, pertinentes, culturalmente adecuados, de calidad y que respondan a las vocaciones regionales universitarias. 2. Fortalecer el binomio investigación-posgrado en todas las regiones universitarias, promoviendo investigaciones inter, multi y transdisciplinarias orientadas a la resolución de problemas prioritarios.	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
	a nivel local y regional, con énfasis en áreas como derechos humanos, sustentabilidad y desarrollo científico. 3. Fortalecer la vinculación universitaria con los sectores público, productivo y social mediante la prestación de servicios académicos y la transferencia de conocimiento y tecnología, que apoye al desarrollo económico, social y científico del estado y el país. 4. Fomentar una cultura de transparencia, rendición de cuentas y protección de datos personales, así como el conocimiento en la comunidad universitaria sobre su derecho al acceso a la información pública. 5. Colocar en el centro de las actividades sustantivas y adjetivas universitarias el interés superior del estudiante, brindándole una educación humanista, integral, pertinente y de calidad.	
La OE mantiene y conserva la información documentada sobre sus objetivos y sus logros.	La institución mantiene documentados sus Objetivos de Calidad. Evidencia revisada: - Matriz para la definición de los objetivos del SGCUV con 5 objetivos (SGCUV-GE-OT-02) de fecha 24 de febrero de 2024. - Objetivos de Calidad de la UV SGCUV-GE-OT-02 de fecha 24 de febrero de 2025 - Sistema Institucional de Gestión Estratégica de la Universidad Veracruzana - Reporte de Avances de Metas de Programa de Trabajo 2021 – 2025. Por una transformación integral como antecedente histórico. - Diagrama de Caracterización SGCUV-GE-F-18 de la DGTI – Respaldos de Información Administrativa de fecha 07 de abril de 2026. - Diagrama de Caracterización SGCUV-GE-F-18 de la DGRH – Permanencia de fecha 25 de enero de 2026. - Diagrama de Caracterización SGCUV-GE-F-18 de la DG desarrollo académico e innovación educativa – Formación Académica de fecha 19 de febrero de 2025. - Plataforma SIGE con el seguimiento de las metas relacionadas directamente con los Objetivos de Calidad de la UV (evidencia del objetivo 1). - Síntesis de Principales Logros en cuanto a la meta de Cobertura y Calidad Educativa (evidencia del objetivo 1). - Plataforma SIGE con el seguimiento de las metas relacionadas directamente con los Objetivos de Calidad de la UV (evidencia del objetivo 2). - Síntesis de Principales Logros en cuanto a la meta de Cobertura y Calidad Educativa (evidencia del objetivo 2).	C
6.2.2 La OE, determina y describe en su plan estratégico: a) Qué se va a hacer; b) Qué recursos se requerirán; c) Quién será responsable; d) Cuando se finalizará; e) Cómo se Evalúan los resultados.	Todos los objetivos registrados llevan un responsable, fechas compromiso, recursos necesarios y métodos de evaluación.	C
6.3 Planificación de los cambios Los cambios en el SGC/SGOE se llevan de manera planificada.	La UV se asegura de que: La planificación del SGC/SGOE se realiza con el fin de cumplir con los Objetivos Institucionales mediante la Revisión al Sistema de gestión y mediante la documentación necesaria para su seguimiento y evaluación.	C
La OE considera: a) El propósito de los cambios y sus posibles consecuencias; b) La integridad del SGC/SGOE; c) La disponibilidad de los recursos; d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	La UV lleva a cabo de manera planificada y sistemática los cambios que sean necesarios al SGCUV y sus procesos, considerando las potenciales consecuencias, la integridad del propio Sistema, la disponibilidad de recursos a través de los proyectos de PbR de las entidades académicas y dependencias de la Universidad Veracruzana. Evidencia revisada: Comunicado para la elaboración de los proyectos de PbR (presupuesto basado en resultados) 2026 de fecha 23 de abril de 2025.	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
7 Apoyo		
7.1 Recursos 7.1.1 La OE determina y proporciona los recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC/SGOE. La OE debe considerar: a) Las capacidades y limitaciones de los recursos existentes; b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos.	La UV determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC/SGOE, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y qué se necesita obtener de los proveedores externos.	C
7.1.2 Personas La OE determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC/SGOE y para la operación de sus procesos. Voluntarios y personas en práctica, trabajando con o contribuyendo a la OE.	Las características del personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los servicios, se controlan y da seguimiento, mediante los procedimientos bien definidos en la UV. Evidencia revisada: - Portal de la UV para convocatoria de plazas en agosto de 2026 para Profesores de Asignatura. - Portal de la UV para convocatoria de plazas en agosto de 2026 para Profesores Académicos de Tiempo Completo. - Guía para examen de oposición publicada en página institucional de fecha mayo de 2025. - Estatuto de personal Académico (título 3º de las reglas de ingreso y título 4º de la permanencia). - Lineamientos para la ocupación de plazas vacantes del personal de confianza de fecha 16 de abril de 2024. - Tabulador de personal de confianza año 2026. - Página de la Dirección General de Recursos Humanos con el portal de convocatorias públicas.	C
7.1.3 Infraestructura La OE determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos logre la conformidad de los productos y servicios. a) Edificios y servicios asociados; b) Equipos incluyendo hardware y software; c) Recursos de transporte; d) Tecnologías de la información y la comunicación.	La UV mantiene la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos del usuario y del proceso de Enseñanza –Aprendizaje, contando con aulas, laboratorios, talleres y equipo que permiten el cumplimiento de los programas y planes de estudio que se imparten proporcionando mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de laboratorio, talleres, así como a instalaciones, inmuebles y mobiliario mediante el procedimiento operativo correspondiente. Evidencia revisada: - Oficio DGTI 25/256 de fecha 07 de mayo de 2025 para licencias de software especializado. - Estándares Institucionales de Equipo de Cómputo, Periféricos y Portátiles vigente publicado en 2025. - Listado de sistemas y aplicaciones en apoyo a las actividades académicas. - Listado de sistemas y aplicaciones en apoyo a las actividades administrativas. - Plan de Desarrollo (PLADE) de la DGTI. - Plataforma digital para servicios a estudiantes, académicos y administrativos. - Manifiesto y Guía sobre el uso de la IA. - Evaluación de Inmuebles, Región Xalapa. - Evaluación de Inmuebles, Región Veracruz-Boca del Río. - Evaluación de Inmuebles, Región Córdoba-Orizaba. - Evaluación de Inmuebles, Región Coahuila-Coahuila. - Evaluación de Inmuebles, Región Poza Rica.	C
7.1.3.3 Según corresponda, debe haber instalaciones para: a) Enseñanza; b) Autoaprendizaje; c) Implementar conocimiento; d) Descanso y recreación; e) Alimentación.	En la UV se identifican y se provee la infraestructura necesaria para el desempeño de las actividades y seguridad de los trabajadores, así como la construcción de instalaciones nuevas para la satisfacción de los usuarios y partes interesadas. Evidencia revisada: - Plan General de Desarrollo 2030. - Plan de Trabajo Rectoral 2025-2029. - Plan Maestro de Construcciones 2021-2030 de fecha agosto 2021. - Plan de Desarrollo de la Dirección de Proyectos.	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
	Construcciones y Mantenimiento 2021-2025. - Plan Anual de Ejecución de Obras y Mantenimiento año 2025 de fecha 05 de febrero de 2025 - Procedimiento de Solicitud de Obra Nueva y Mantenimiento PCM-GE-P-03. - Formato de Encuesta de Mantenimiento Menor y Obra Nueva PCM-GE-F-01. - Propuesta Institucional de Infraestructura Física - Acta del Subcomité de Planeación del Fondo de Aportaciones Múltiples año 2025 de fecha 23 de febrero de 2025.	
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos La OE determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, considerando factores como: a) Sociales; b) Psicológicos; c) Físicos	La UV gestiona su ambiente de trabajo mediante la comunicación por parte de la Rectoría, a través de la Dirección General de Recursos Humanos, a todo su personal, invitándoles, a través de pláticas, a generar un ambiente laboral adecuado que dignifique la gestión pública para lograr la producción de servicios de calidad, mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la encuesta de Clima laboral. Evidencia revisada: - Implementación de la NOM-035-STPS-2018. - Informe General de la Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial y la Evaluación del Entorno Organizacional en la UV de fecha julio 2021. - Oficio no. STPS/DPPSP/0537/2024 de fecha 02 de septiembre de 2024 para la entrega del Distintivo Clima Laboral Favorable. - Procedimiento de Protección Civil (Lineamientos para la Conformación de la Unidad Interna de Gestión Integral del Riesgo). - Página Institucional del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo. - Plataforma Institucional del Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo (SUGIR). - Protocolo de actuación ante eventos meteorológicos e hidrometeorológicos en espacios universitarios de fecha noviembre de 2024. - Lineamientos para Inclusión de Personas con discapacidad en situaciones de emergencia de fecha noviembre de 2024. - Plataforma del Departamento de Formación Académica módulo de Formación Pedagógica con diversos cursos para el personal académico - Plataforma del Departamento de Formación Académica módulo de Formación Disciplinaria con diversos cursos para el personal académico - Procedimiento Verificación de las Condiciones de Higiene y Seguridad... ARH-RL-P-04 - Propuesta de Encuesta de Clima Organizacional 2026 en desarrollo y próxima autorización.	C
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1 La OE determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.	Requisito excluido y justificado por no aplicabilidad (véase requisito 4.3)	N/A
La OE asegura que los recursos proporcionados: a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas; b) Se mantienen para asegurar la adecuación continua para su propósito. La OE conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	Requisito excluido y justificado por no aplicabilidad (véase requisito 4.3)	N/A
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones El equipo de medición es: a) Calibrado o verificado, o ambos, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, se conserva la base utilizada para la calibración o la verificación; b) Identificado para determinar su estado; c) Protegido contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición	Requisito excluido y justificado por no aplicabilidad (véase requisito 4.3)	N/A

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
La OE determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y se toman las acciones adecuadas cuando sea necesario.	Requisito excluido y justificado por no aplicabilidad (véase requisito 4.3)	N/A
7.1.6 Conocimientos de la OE 7.1.6.1 La OE determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	La Universidad Veracruzana determina en cada uno de sus procedimientos los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para la conformidad de los productos y servicios.	C
Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida que sea necesario.	Al determinar estos conocimientos, la UV los mantiene y los pone a disposición de todas las áreas.	C
Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la OE considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas. Los conocimientos de la OE son conocimientos específicos de la institución; se adquieren con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la OE. Los conocimientos de la OE pueden basarse en: a) Fuentes internas: Propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios. b) Fuentes externas: Normas; mundo académico; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de los usuarios o de proveedores externos.	La UV considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas ante las necesidades y tendencias cambiantes. La UV fomenta el intercambio de conocimientos entre todos los educadores y el personal, particularmente entre pares.	C
7.1.6.2 Recursos de aprendizaje El OE proporciona recursos de aprendizaje, de acuerdo a: a) Las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores; b) Asegurar que estén actualizados; c) Son catalogados y referenciados. El OE respeta los requisitos de propiedad intelectual y debería fomentar la reutilización de recursos.	Los recursos documentales están disponibles en formatos físicos y digitales a través del proceso Sistema bibliotecario. La Dirección General de Bibliotecas es la responsable de planear, dirigir y supervisar la organización y operación del sistema bibliotecario y los recursos documentales existentes en las bibliotecas conforman el patrimonio universitario. A través de los titulares de las entidades académicas se identifican y se gestionan los recursos de aprendizaje necesarios. Evidencia revisada: - Guía para la Protección de la Propiedad Industrial. - Registro de Derechos de Autor (INDAUTOR). - Registro de Propiedad Intelectual (IMPI). - Título de Patente no. 382447 de fecha 09 de julio de 2015.	C
7.2 Competencia 7.2.1 La OE: a) Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC/SGOE de la OE; b) Asegura que estas personas sean competentes basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas; c) Establece e implementa métodos para Evalúa el desempeño del personal; d) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir competencia actualizada necesaria, y evalúa la eficacia de las acciones tomadas; e) Tomar medidas para apoyar y asegurar el desarrollo continuo de la competencia relevante del personal; f) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	La UV determina la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta el desempeño y eficacia del SGC/SGOE, asegurando que las personas sean competentes y cuando sea aplicable, se toman acciones para adquirir la competencia necesaria. Evidencia revisada: - Lineamiento para Programas de Formación Pedagógica. - Lineamiento para Programas de Formación Disciplinaria. - Catálogo de Cursos permanente de Formación Pedagógica. - Catálogo de Cursos de Formación Disciplinaria. - Levantamiento Integral para la Formación y Capacitación para Personal Administrativo. - Programa de Actualización, Capacitación e Innovación de la Universidad Veracruzana. - Catálogo de Cursos para personal de funcionarios. - Catálogo de Cursos para personal de Confianza. - Catálogo de Cursos para personal Administrativo, Técnico y Manual. - Catálogo de Cursos para personal Eventual. - Curso de Inducción a la Universidad Veracruzana en plataforma EMINUS. - Programa de Actualización, Capacitación e Innovación de la	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación La OE debe proporcionar recursos para apoyar a los educadores. a) Asegurando que todos los educadores y el personal que tienen contacto con estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada, que puede incluir: 1) Satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tienen diferentes requisitos; 2) Instrucción y evaluación diferenciadas; 3) Apoyo educativo; b) Proporcionando acceso a una red de especialistas.	Universidad Veracruzana en página de la UV. - Levantamiento Integral para la Formación y Desarrollo del Talento Humano. - Plataforma Institucional denominada ProAcción UV La UV detecta las necesidades educativas a través del área de tutoría quien proporciona información específica del estudiante y los ajustes razonables para el proceso de enseñanza – aprendizaje a tutores y docentes. Las adecuaciones y ajustes razonables son para las necesidades especiales. Evidencia revisada: - Programa Universitario de Educación Inclusiva (PUEI) - Programa estratégico de Obra año 2025. - Ajustes razonables a las instalaciones de la Universidad Veracruzana - Aplicaciones en la página institucional que facilitan el acceso y el trabajo dentro de la plataforma de la UV (INTEGRA II). - Centros Centinelas en la Universidad Veracruzana con personal de psicología que atiende a la comunidad universitaria en temas relacionados de las necesidades especiales de la educación y su posible canalización - Portal de estudiantes en página institucional para su atención. - Protocolo para garantizar y promover el ingreso, la permanencia y egreso del alumnado con discapacidad de la UV. - Base de datos con los resultados de los Cuestionarios de ingreso para la detección de las necesidades especiales de la educación.	C
7.3 Toma de conciencia La OE asegura que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la OE tomen conciencia de: a) La política de calidad; b) Los objetivos relevantes de SGC/SGOE; c) Su contribución a la eficacia del SGC/SGOE, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la OE; c) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC/SGOE.	La UV asegura que su personal académico y administrativo toma conciencia de la política, los objetivos institucionales pertinentes, su contribución a la eficacia del SGC/SGOE, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño, las implicaciones de no cumplir los requisitos del SGC/SGOE a través de los cursos de inducción de personal, el compromiso de su personal y la difusión de la política, objetivos y resultados de los indicadores del SGC/SGOE. Evidencia revisada: - Planes de Desarrollo de Entidades Académicas (PLADEA). - Plataforma Institucional del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV). - Constancia de Participación en el Taller ISO 21001 2018 de participante SLJL de fecha 01 de marzo de 2024. - Evidencia de fotografía realización del curso ISO 21001 2018 del 27 de febrero al 01 de marzo de 2024. - Correo electrónico institucional masivo dirigido a la comunidad universitaria de las 5 regiones de la Universidad Veracruzana para la difusión y toma de conciencia del SGCUV. - Respuesta por correo electrónico de las Vicerrectorías, entidades académicas, dependencias y coordinaciones regionales para informar sobre la difusión del SGCUV.	C
7.4 Comunicación 7.4.1 La OE determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC/SGOE, incluyendo: a) Qué comunicar; b) Cuándo comunicar; c) A quién comunicar; d) Cómo comunicar; e) Quién comunica.	La Rectoría se asegura de establecer los canales de comunicación apropiados a través de cada uno de sus procedimientos documentados para mantener la efectividad del SGC/SGOE y la mejora continua. Evidencia revisada: - Reglamento para la Comunicación Universitaria aprobado el 28 de mayo de 2021. - Reglamento de Imagen Institucional aprobado el 21 de agosto de 2020. - Tabla de Comunicación del SGCUV (SGCUV-GE-F-23) de fecha 22 de mayo de 2026. - Portal Institucional de la Universidad Veracruzana "Universo".	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
	Sistema de Noticias de la UV. - Portal de Radio UV con la marca institucional - Redes Institucionales (redes sociales).	
7.4.2 Propósitos de la comunicación La comunicación interna y externa debe tener el propósito de: a) Buscar la opinión o el consentimiento de las partes interesadas pertinentes; b) Transmitir a las partes interesadas información pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de la OE; c) Colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas pertinentes dentro de la OE.	Las acciones ante situaciones cambiantes en la UV implican una combinación de planificación, comunicación, adaptabilidad y apoyo para garantizar que la institución pueda responder de manera efectiva y proteger los intereses de su comunidad en tiempos de crisis o cambio.	C
7.4.3 Acuerdos de comunicación 7.4.3.1 El OE determina e implementa acuerdos eficaces para comunicarse con los estudiantes y otras partes interesadas en relación a: a) La política y plan estratégico de El OE; b) El diseño, contenido y entrega de productos y servicios educativos; c) Las consultas, solicitudes, admisiones o registros; d) Los datos del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa y sumativa; e) La retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas las quejas del estudiante y las encuestas de satisfacción de los estudiantes/partes interesadas.	La UV define acuerdos eficaces para comunicarse con las y los educandos y otras partes interesadas en relación a la política, los objetivos y el PGD de la UV, el diseño, contenido y entrega de productos y servicios educativos, mediante lo establecido en el plan de estudios, las consultas, solicitudes, admisiones o registros; de acuerdo a las áreas que prestan servicios.	C
El OE informa a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos en caso de problemas no resueltos.	La institución cuenta con un mecanismo para que los estudiantes expresen problemas surgidos en la institución	C
7.4.3.2 A intervalos planificados, El OE debe: a) Hacer seguimiento de la implementación de sus esfuerzos de comunicación; b) Analizar y Mejora el plan de comunicación en función de los resultados de la supervisión. El OE conserva la información documentada del proceso de comunicación.	La UV analiza y mejora el proceso de Comunicación y la planeación de actividades de promoción.	C
7.5 Información documentada 7.5.1 El SGC/SGOE de la OE incluye: a) La información documentada requerida por este documento; b) La información documentada que la OE, determina como necesaria para la eficacia del SGC/SGOE.	El sistema de gestión de la UV incluye la información documentada del SGC/SGOE, así como la información documentada que la Universidad determina como necesaria para la eficacia del SG.	C



Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
7.5.2 Creación y actualización La OE asegura: a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia); b) El formato (por ejemplo, idioma, versión de software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico); c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	El responsable del SGC/SGOE, establece el procedimiento para la elaboración y control de la información documentada y la metodología para el control, distribución, actualización y aprobación de los documentos del SGC/SGOE. Los documentos del SGC/SGOE son controlados permanentemente y están disponibles para su uso; considerando: La edición, revisión y aprobación de los documentos institucionales, incluyendo su estado de revisión. El control de la distribución de los documentos. Asegurar que los documentos estén disponibles en cada una de las áreas. El control y la identificación de los cambios en los documentos. El control de la distribución de los documentos de origen externo, así como el control de los documentos obsoletos que se retengan por algún motivo. Evidencia revisada: - Procedimiento de Control de Información Documentada SGCUV-GE-P-01 de fecha 19 de febrero de 2026. - Manual de Procedimientos Administrativos (UOM-GE-M-02). - Formato de Documentos Vigentes por Tipo SGCUV-GE-F-02 (cada proceso registra sus documentos en el formato correspondiente) de proceso de adquisición de bienes y servicios de fecha 13 de mayo de 2026. - Formato de Documentos Vigentes por Tipo SGCUV-GE-F-02 Institucional de todos los documentos del SGCUV de fecha 20 de mayo de 2026. - Formato de Control de Registros SGCUV-GE-F-06. - Formato de Control de Registros SGCUV-GE-F-06 del área de Administración del SGCUV de fecha 09 de abril de 2026. - Diagrama de Caracterización SGCUV-GE-F-18 de proceso Administración del SGCUV de fecha 19 de marzo de 2026. - Guía para Codificación de Documentos (SGCUV-GE-G-02) de fecha 19 de mayo 2026.	C
7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.1 La información documentada requerida: a) Está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite; b) Está protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad, o alteraciones involuntanas).	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas mediante documentos electrónicos protegidos contra escritura.	C



Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
7.5.3.2 La OE aborda las siguientes actividades, según corresponda: a) Distribución, acceso, recuperación y uso; b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión); d) Conservación y disposición; La información documentada de origen externo se identifica y se controla. Los controles establecidos se mantienen como información documentada	El responsable del SGC/SGOE mantiene copia de los respaldos de la estructura documental del Sistema de gestión y delega a cada área la responsabilidad de controlar sus propios documentos, asegurando su distribución, acceso, recuperación y uso, su almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad, su control de cambios (por ejemplo, control de versión) y su conservación y disposición. Los documentos internos y de origen externo se identifican en cada procedimiento institucional documentado. La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas mediante documentos electrónicos protegidos contra escritura. Evidencia revisada: - Procedimiento de Control de Información Documentada SGCUV-GE-P-01 de fecha 19 de febrero de 2026. - Manual de Procedimientos Administrativos (UOM-GE-M-02). - Formato de Documentos Vigentes por Tipo SGCUV-GE-F-02 (cada proceso registra sus documentos en el formato correspondiente) de proceso de adquisición de bienes y servicios de fecha 13 de mayo de 2026. - Formato de Documentos Vigentes por Tipo SGCUV-GE-F-02 Institucional de todos los documentos del SGCUV de fecha 20 de mayo de 2026. - Formato de Control de Registros SGCUV-GE-F-06. - Formato de Control de Registros SGCUV-GE-F-06 del área de Administración del SGCUV de fecha 09 de abril de 2026. - Diagrama de Caracterización SGCUV-GE-F-18 de proceso Administración del SGCUV de fecha 19 de marzo de 2026. - Guía para Codificación de Documentos (SGCUV-GE-G-02) de fecha 19 de mayo 2026.	C
8 Operación		
8.1 Planificación y control operacional La OE planifica, implementa y controla los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el apartado 6, mediante: a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios; b) El establecimiento de criterios para: - Los procesos; - La aceptación de los productos y servicios; c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios; d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios; e) La determinación y la custodia de la información documentada en la medida necesaria para:	La UV planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus servicios, lo cual es congruente con sus objetivos institucionales, así como para los requisitos de los procesos del Sistema de gestión; el resultado de esta planificación se presenta en forma adecuada para la operación de los procesos de la UV. Evidencia revisada: (8.3) Macroproceso de Desarrollo Curricular UV con 4 etapas de la DGDAEI/DIE/DDC. (8.3.2) Guía para el diseño de proyectos curriculares con el enfoque de competencias. - Guía para la actualización de proyectos curriculares en la UV. - Reglamento de Planes y Programas de Estudio de la UV. - Procedimiento Aprobación de Planes de estudio de nivel Técnico, Técnico Superior Universitario (TSU) y Licenciatura, acorde al Modelo Educativo Institucional. - Guía para la creación y actualización de programas de estudios de posgrado UEP-GE-G-01.	C
1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;	Los Procesos y procedimientos documentados consideran las siguientes actividades: nombre del proceso, objetivo del proceso, número consecutivo de cada actividad del proceso, descripción de las actividades del proceso, actividades, documentos y registros (identificando las entradas y salidas del proceso), responsables, recursos e infraestructura y criterios de aceptación, verificación y/o control.	C
2) Demostrar la conformidad de los productos y servicios educativos con sus requisitos	Los Procedimientos consideran las siguientes actividades: nombre del proceso, objetivo del proceso, definición de las actividades del proceso, actividades, documentos y registros (identificando las entradas y salidas del proceso), responsables, recursos e infraestructura y criterios de aceptación, verificación y/o control.	C
La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la OE.	Adicionalmente la institución conduce sus planes y programas de estudios de manera efectiva para asegurar y mejorar su calidad de	

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
	manera continua y lograr su acreditación ante los organismos correspondientes y reconocidos.	
La OE controla los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según corresponda.	La UV controla los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.	C
La OE asegura que los procesos subcontratados externamente estén controlados (véase 8.4).	Los procesos contratados externamente se controlan considerando la normatividad institucional de la UV.	C
8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.2.1 Comunicación con el usuario La comunicación de la OE con los usuarios debe incluir: a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios; b) La atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios; c) Obtener la retroalimentación de los usuarios relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los usuarios; d) Manipular o controlar las propiedades del usuario; e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	La UV considera los siguientes procesos de comunicación con los estudiantes, usuarios y partes interesadas, relacionados a: Las actividades de orientación al estudiante y oferta educativa. Las actividades de vinculación con los sectores productivos y sociales. Las actividades de comunicación de los servicios que ofrece la UV a los interesados. Áreas de atención personalizada a estudiantes. Implementación del programa de tutoría y asesoría. Programas de atención y seguimiento de egresados. Monitoreo de las actividades de estadias y servicio social. La UV atiende la retroalimentación de sus usuarios incluyendo sus quejas. Los requisitos de los servicios educativos son determinados institucionalmente por medio de la pertinencia de los programas educativos con los sectores sociales, económicos y productivos del Estado de Veracruz (sin ser limitativo), en apego a los estatutos y normatividad institucional.	C
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios Cuando determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los usuarios, la OE se asegura de que: a) Los requisitos para los productos y servicios se definen incluyendo: 1. Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2. Aquellos considerados necesarios por la OE; b) La OE puede cumplir las reclamaciones de los productos y servicios que ofrece. Los resultantes del análisis de necesidades que se realiza para determinar los requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios, en particular aquellos con necesidades especiales; c) Los resultantes de demandas y desarrollos internacionales; d) Los resultantes del mercado laboral; e) Los resultantes de la investigación; f) Requisitos de salud y seguridad aplicables.	La UV implementa políticas, estrategias y mecanismos para dar una atención adecuada a los estudiantes y el seguimiento a su desarrollo educativo por medio de procesos institucionales de tutorías y asesorías, así como con servicios de apoyo al aprendizaje (bibliotecas, laboratorios y talleres, red teleinformática), para fomentar el desarrollo de la comunidad universitaria. La UV cuenta con análisis de los indicadores de deserción, reprobación y bajos rendimientos, así como de programas remediales correspondientes. Se cuenta también con información sobre la eficiencia terminal y su trazabilidad con el fin de incrementar continuamente la calidad en los servicios educativos.	C
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios 8.2.3.1 La OE asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los usuarios. La OE lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un usuario, para incluir: a) Los requisitos especificados por el usuario, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma; b) Los requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido; c) Los requisitos especificados por la OE; d) Los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios; e) Las diferencias existentes entre los requisitos de	Los criterios que forman parte del proceso de selección del aspirante se basan en la normatividad de Estudios de Licenciatura, así como en la Acreditación y Promoción de la institución. La UV conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios. En caso de cambios y actualizaciones en las especificaciones de algún servicio, se asegura que la documentación pertinente sea actualizada y que el personal sea informado sobre las actualizaciones, con el propósito de garantizar la continuidad en los servicios evitando generar errores.	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
contrato o pedido y los expresados previamente. La OE se asegura que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. La OE confirma los requisitos del usuario antes de la aceptación, cuando el usuario no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.		
8.2.3.2 La OE conserva la información documentada, cuando sea aplicable: a) Sobre los resultados de la revisión; b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	La UV conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	C
8.2.4 Cambio en los requisitos para los productos y servicios La OE se asegura de que la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios.	La UV asegura que la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados, cuando se cambian los requisitos del servicio educativo.	C
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos 8.3.1 La OE establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegura la posterior provisión de productos y servicios.	La UV establece, implementa y mantiene el macroproceso de desarrollo curricular como un espacio imprescindible para la proyección de los procesos formativos integrales de los estudiantes con el propósito de favorecer, en congruencia con los fundamentos del MEIF, diseños curriculares pertinentes en el marco de prácticas de evaluación del currículum, más reflexionadas y auténticas, imprescindibles para una educación de calidad, responsable social y profesionalmente. Evidencia revisada: - Macroproceso de Desarrollo Curricular UV con 4 etapas de la DGDAIE/DIE/DDC. - Guía para el diseño de proyectos curriculares con el enfoque de competencias. - Guía para la actualización de proyectos curriculares en la UV. - Reglamento de Planes y Programas de Estudio de la UV. - Procedimiento. Aprobación de Planes de estudio de nivel Técnico, Técnico Superior Universitario (TSU) y Licenciatura, acorde al Modelo Educativo Institucional. - Guía para la creación y actualización de programas de estudios de posgrado UEP-GE-G-01. - Procedimiento Aprobación de Planes de Estudio de nivel Técnico, TSU y Licenciatura - Acta de junta Académica de la Facultad de Estadística e Informática de fecha 09 de septiembre de 2022 para Programa Educativo de Estadística. - Cronograma de Diseño Curricular de la Licenciatura de Finanzas - Oficio no. DGDAIE/473/2025 de fecha 01 de octubre de 2025 para dictamen de pertinencia curricular de la Licenciatura en Finanzas - Acta de Junta Académica de la Facultad de Estadística e Informática de fecha 17 de octubre de 2023 para Programa Educativo de Ingeniería en Ciencia de Datos (antes Estadística). - Acta de Acuerdos de la Comisión Académica del Área Económico-Administrativa para la presentación y en su caso de la modificación curricular de Planes y Programas de Estudio, de fecha 25 de octubre de 2024. - Proyecto de Plan de Estudios de la Licenciatura de Administración (Plan de Estudios 2025). - Acuerdos de la Sesión Ordinaria del Consejo Universitario General de fecha 15 de diciembre de 2025, apartado de Comisiones Académicas por área para la presentación y	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
	aprobación de los Planes de Estudio. - Oficio no. DGAEUV/OF.MAY/2023 de fecha 08 de octubre de 2024 para autorización y registro de Adición de Carrera con Clave 564372 de la Carrera Ingeniería en Ciberseguridad e Infraestructura de Cómputo. - Reporte de Validación de CAAP de fecha 11 de marzo de 2026 de TSU en Desarrollo Turístico Comunitario.	
8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo Al Determina las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la OE considera: a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo; b) Las etapas de proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables; c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo; d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo; e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios; f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso de diseño y desarrollo; g) La necesidad de involucrar a los usuarios y otros beneficiarios en el proceso de diseño y desarrollo; h) Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios; i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo, esperando por los estudiantes otros beneficiarios y otras partes interesadas pertinentes; j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo;	La UV determina las etapas y los controles en el diseño y desarrollo para el aprendizaje de competencias y los servicios de educación continua; esto mediante la revisión constante y el seguimiento a través de dos procedimientos específicos y sus registros correspondientes. Evidencia revisada: Procedimiento de la Secretaría Académica Reglamento de Planes y Programas de Estudio (artículos 13 al 16).	C
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo La OE determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La OE considera: a) Los requisitos funcionales y de desempeño; b) La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares; c) Los requisitos legales y reglamentarios; d) Normas o códigos de práctica que la OE se ha comprometido a implementar; e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.	La UV determina los requisitos esenciales para los servicios educativos a diseñar y desarrollar; considera que las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, sin ambigüedades y con los requisitos completos y que no exista contradicción. En el servicio de aprendizaje de competencias se realizan estudios de factibilidad para la apertura y cierre de PE Para el servicio de educación continua y servicios tecnológicos se mantienen y se resguardan los registros generados. Antes de su liberación, los requisitos de aprueban mediante el registro de Liberación del producto. Evidencia revisada: - Guía para la actualización de proyectos curriculares en la UV - Guía para la creación y actualización de programas de estudios de posgrado UEP-GE-G-01. - Procedimiento. Aprobación de Planes de estudio de nivel Técnico, Técnico Superior Universitario (TSU) y Licenciatura, acorde al Modelo Educativo Institucional. - Solicitud para reunión de trabajo para dirección de Trabajo Social para rediseño del Plan de Estudios de la Lic. del Trabajo Social. - Solicitud para seguimiento a las comisiones de Sociología y Trabajo Social de fecha 14 de abril de 2023. - Oficio no. DDC/011/2025 de fecha 10 de abril de 2025 para la realización de asesoría y revisión de la propuesta del Programa de Experiencia Educativa. - Propuesta de Cronograma General de Macroproceso de Desarrollo Curricular de la Licenciatura de Estudios de Jazz con tiempos definidos de abril de 2024 a marzo 2025. - Oficio no. CJRQ6202-24 de fecha 02 de octubre de 2024 para propuesta de plan de estudios de Ganadería	C

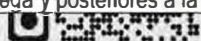
Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas, y sin ambigüedades. Las entradas de diseño y desarrollo contradictorias se resuelven. La OE conserva la información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo.	Sustentable. La Universidad Veracruzana determina los requisitos esenciales para los servicios educativos a diseñar y desarrollar, considera que las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, sin ambigüedades y con los requisitos completos y que no exista contradicción. En el servicio de aprendizaje de competencias se realizan estudios de factibilidad para la apertura y cierre de PE. Para el servicio de educación continua y servicios tecnológicos se mantienen y se resguardan los registros generados. Antes de su liberación, los requisitos de aprueban mediante el registro de Liberación del producto. Evidencia revisada: • Guía para la actualización de proyectos curriculares en la UV. • Guía para la creación y actualización de programas de estudios de posgrado UEP-GE-G-01. • Procedimiento. Aprobación de Planes de estudio de nivel Técnico, Técnico Superior Universitario (TSU) y Licenciatura, acorde al Modelo Educativo Institucional. • Solicitud para reunión de trabajo para dirección de Trabajo Social para rediseño del Plan de Estudios de la Lic. del Trabajo Social. • Solicitud para seguimiento a las comisiones de Sociología y Trabajo Social de fecha 14 de abril de 2023. • Oficio no. DDC/011/2025 de fecha 10 de abril de 2025 para la realización de asesoría y revisión de la propuesta del Programa de Experiencia Educativa. • Propuesta de Cronograma General de Macroproceso de Desarrollo Curricular de la Licenciatura de Estudios de Jazz con tiempos definidos de abril de 2024 a marzo 2025. • Oficio no. CJRQ6202-24 de fecha 02 de octubre de 2024 para propuesta de plan de estudios de Ganadería Sustentable.	C
8.3.4 Controles de diseño y desarrollo 8.3.4.1 El OE aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: La OE aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: a) Se definen los resultados a lograr; b) Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos; c) Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas; d) Se realizan actividades de validación para asegurar que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto; e) Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificaciones y validación; f) Se conserva la información documentada de estas actividades.	Los controles y las revisiones se realizan mediante los procedimientos operativos para los servicios de aprendizaje de competencias y educación continua y servicios tecnológicos; para este último, se cuenta con la aceptación del servicio. La revisión y diseño para el aprendizaje de competencias se realiza de manera anual con base en su procedimiento. Para el caso de educación continua y servicios tecnológicos, la revisión se realiza a través de los resultados obtenidos en el registro de curso o servicio. Evidencia revisada: • Guía para la actualización de proyectos curriculares en la UV. • Guía para la creación y actualización de programas de estudios de posgrado UEP-GE-G-01. • Procedimiento. Aprobación de Planes de estudio de nivel Técnico, Técnico Superior Universitario (TSU) y Licenciatura, acorde al Modelo Educativo Institucional. • Minuta de reunión de la Comisión Estatal de rediseño del Plan de Estudios de Licenciatura de Contaduría 2025 de fecha 08 de noviembre de 2024. • Programa de experiencia educativa de Clínica de Proctodencia Integral de fecha 28 de marzo de 2025. • Minuta de la Academia de Ciencias de la Salud y el Departamento de Desarrollo Curricular de fecha 28 de marzo de 2025 para asignatura de Proctodencia Integral. • Minuta para reunión de directores de las Facultades de Psicología de fecha 22 de abril de 2025 para seguimiento a las reuniones de academia estatal. • Minuta de la Academia del Programa Educativo de Pedagogía para actualización de los sistemas escolarizado	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
	y abierto de fecha 24 de marzo de 2023. Minuta de Reunión de la Academia de Artes para propuesta de creación malla cumcular de técnico en jazz de fecha 11 de junio de 2024.	
8.3.4.1.2 El OE retiene la información documentada, según corresponda, sobre: a) Los resultados de las actividades de revisión, verificación y validación; b) Cualquier nuevo requisito para los productos y servicios educativos.	La UV mantiene información documentada sobre el desarrollo curricular. La información esencial se resguarda en el espacio virtual interno del Departamento de Desarrollo Curricular, denominada Herramienta Planner de Microsoft.	C
8.3.4.2 Controles del diseño y desarrollo de productos y servicios educativos Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo aseguran que: a) El propósito y el alcance del curso o programa se define con vistas a los requisitos de los estudiantes para estudios o trabajos posteriores; b) Se especifican los requisitos previos (si los hay); c) Se definen las características de los estudiantes; d) Se conocen los requisitos de más estudios o trabajos; e) El servicio educativo puede cumplir los requisitos del propósito y alcance, teniendo en cuenta las características de los estudiantes; f) Se definen las características del perfil de posgrado.	Como parte del desarrollo curricular se define la estructura del plan de estudios y por cada experiencia educativa se establece la unidad de competencia, horas prácticas, horas teóricas, modalidad de impartición, y todas sus características. Así como los prerrequisitos necesarios para cursar la experiencia educativa. El plan de estudios realiza una descripción de los requerimientos y perfil de ingreso. En el caso del nivel posgrado, el Reglamento General de Estudios de Posgrado 2023 establece que el Consejo Consultivo de Posgrado es el órgano colegiado responsable de planear, coordinar y opinar técnicamente acerca del funcionamiento de los programas de estudio de posgrado, así como de supervisar y avalar en primera instancia los proyectos académicos de creación y de actualización de los planes de estudio de los programas educativos de posgrado. Además, define las características de los planes de estudio de un programa educativo de posgrado.	C
8.3.4.3 Controles del diseño y desarrollo del plan de estudios Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo aseguran: a) Los resultados de aprendizaje: 1) Son consistentes con el alcance del curso o programa; 2) Se describen en términos de las competencias que los estudiantes deberían adquirir completando el plan de estudios; 3) Incluir una indicación del nivel al que se alcanzarán las competencias; 4) Son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada; b) las actividades de aprendizaje: 1) Son adecuados para el método educativo de prestación; 2) Son apropiados para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje; 3) Son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada; c) Se definen todos los recursos necesarios para completar con éxito las actividades de aprendizaje; d) Que se incluyen oportunidades adecuadas en el diseño de aprendizaje: 1) Para que los estudiantes tomen un papel activo en la creación del proceso de aprendizaje; 2) Para la evaluación formativa y la retroalimentación.	Como parte del macroproceso para la elaboración del Plan de estudios, se han determinado los controles necesarios para asegurarse de que los resultados de aprendizaje son consistentes con el alcance del programa, mediante la definición del perfil de ingreso, perfil de egreso, elementos relacionados con la organización y estructura curricular. En el Programa de experiencias educativas se declaran los saberes en la Unidad de competencia, en las estrategias generales para el abordaje de los saberes y la generación de experiencia se declaran los apoyos educativos y la evaluación integral del aprendizaje.	C
8.3.4.4 Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo Los controles de la evaluación sumativa, aplicados al proceso de diseño y desarrollo garantizan que: a) Se puede demostrar un vínculo claro entre el diseño de la evaluación y los resultados de aprendizaje destinado a Evalúa, y cuando corresponda, las actividades de aprendizaje en las que se basa; b) Las actividades se llevan a cabo teniendo en cuenta los principios de transparencia, accesibilidad, respeto al estudiante, y la equidad, especialmente con respecto a	El desarrollo cumcular demuestra un vínculo claro entre el diseño de la evaluación y los resultados de aprendizaje destinado a evaluar, y cuando corresponda, las actividades de aprendizaje en las que se basa, a través del Programa de experiencias educativas en el que se incluyen los saberes en la unidad de competencia; en las estrategias generales para el abordaje de los saberes y la generación de experiencia se declaran los apoyos educativos y la evaluación integral del aprendizaje. Las actividades del desarrollo curricular se llevan a cabo por todos los participantes con apego a los valores y principios mínimos establecidos en el Código de Ética de la Universidad Veracruzana, que deben cumplir los integrantes de la comunidad	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
la clasificación; c) El sistema de clasificación está definido y validado.	universitaria como responsables de la plena realización del bien público fundamental que constituye la educación superior. Entre los valores y principios se encuentran: Transparencia, Respeto, Equidad, Dignidad, igualdad y no discriminación, Honestidad e integridad, entre otros. El sistema de calificación está definido y validado con base a lo establecido en el Título VIII De la calificación, el promedio y la promoción; Capítulo I De la calificación, el promedio y la promoción; artículo 71 del Estatuto de los Alumnos 2008.	
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo La OE asegura que los productos de diseño y desarrollo: a) Cumplen con los requisitos de las entradas; b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios; c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición (según corresponda) y a los criterios de aceptación; d) Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su disposición segura y correcta.	La UV conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo mediante los procedimientos Elaboración de Estructura y Planeación y Evaluación de los Aprendizajes. Evidencia revisada: • Guía para la actualización de proyectos curriculares en la UV. • Guía para la creación y actualización de programas de estudios de posgrado UEP-GE-G-01. • Procedimiento. Aprobación de Planes de estudio de nivel Técnico, Técnico Superior Universitario (TSU) y Licenciatura, acorde al Modelo Educativo Institucional.	C
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo La OE identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y el desarrollo de productos y servicios educativos, o posteriormente en la medida necesaria para asegurar que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos o resultados. La OE conserva información documentada sobre: a) Los cambios del diseño y desarrollo; b) Los resultados de las revisiones; c) La autorización de los cambios; d) Las acciones tomadas para prevenir impactos adversos.	El Departamento de Desarrollo Curricular, conserva la información documentada de los cambios del desarrollo curricular, resultados de las revisiones, autorización de los cambios, y acciones tomadas, para prevenir los impactos adversos, derivado de la identificación, revisión y control de los productos y servicios educativos, para asegurar que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos o resultados. La información esencial se resguarda en el espacio virtual interno del Departamento, denominada Herramienta Planner de Microsoft.	C
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 La OE asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	La UV se asegura que los procesos, productos o servicios suministrados externamente sean conformes con los requisitos establecidos por el titular de la entidad académica o dependencia, en la requisición correspondiente, mismos que deberán ser verificados, por éste o el responsable de proceso al recibir los productos o servicios requeridos. La evaluación, reevaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores externos se documenta en el formato Evaluación y seguimiento de proveedores críticos y, es realizada por los titulares de las dependencias y responsables de proceso con criterios basados en la capacidad de proveer los bienes y servicios en las condiciones requeridas, en tanto que la selección de los mismos se lleva a cabo mediante los procedimientos de adquisición y contratación establecidos institucionalmente. Evidencia revisada: • Evaluación y seguimiento de proveedores críticos SGCUV-GE-F-30. • Plataforma institucional de la Dirección de Recursos Materiales (SPRFM). • Comité de adquisiciones de Bienes y Servicios de la UV. • Programa anual estimado de adquisiciones (PAAAS) 2022. • Programa anual estimado de adquisiciones (PAAAS) 2023. • Programa anual estimado de adquisiciones (PAAAS) 2024. • Programa anual estimado de adquisiciones (PAAAS) 2025. • Programa anual estimado de adquisiciones (PAAAS) 2026. • Proceso de Administración de Bienes y Servicios. • Procedimiento de Adquisición de bienes y servicios (ABS-ABS-P-01). • Evaluación de Proveedores periodo enero – junio 2025. • Evaluación de Proveedores periodo julio – diciembre 2025. • Requisitos de alta de proveedores 2026.	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
	- Solicitud de Información a proveedores ABS-ABS-F-13. - Guía de revisión de requisiciones de egreso ABS-ABS-G-06. - Formato de Requisición de Egreso ABS-ABS-F-01 no. 471.	
La OE determina los controles que se aplican a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la OE; b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes u otros beneficiarios por proveedores externos en nombre de la OE; c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la OE.	La UV asegura un adecuado proceso de compras mediante la aplicación de las leyes federales y estatales correspondientes y el Reglamento para las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Veracruzana. Además, la información documentada que se genera de las compras y de las acciones tomadas resultado de las evaluaciones, se mantiene con los titulares de las dependencias o en la DRM.	C
La OE determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La OE conserva la información documentación de estas actividades y cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.	El área correspondiente de la compra de bienes y servicios de la UV es responsable de evaluar y seleccionar a los proveedores en función a su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos especificados por el solicitante de la institución con base en la relación de proveedores. La institución mantiene registro de sus proveedores evaluados.	C
8.4.2 Tipo y alcance del control La OE asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la OE de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios. La OE: a) Asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC/SGOE; b) Define los controles que pretende aplica a un proveedor externo y los que pretenden aplica a las salidas resultantes; c) Tiene en consideración: 1) El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la OE de cumplir regularmente los requisitos del estudiante y otros beneficiarios, así como los legales y reglamentarios aplicables; 2) La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo; d) Determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cumplen los requisitos.	La UV se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa su capacidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. De igual forma, en los casos que aplique, a través de revisiones o verificaciones se asegura que los procesos, productos o servicios contratados cumplen con los requisitos solicitados a los proveedores.	C
8.4.3 Información para los proveedores externos La OE asegura la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. La OE comunica a proveedores externos sus requisitos para: a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar; b) La aprobación de: 1) Productos y servicios; 2) Métodos y equipos; 3) La liberación de productos y servicios;	La institución cuenta con un sistema con la información de todos los proveedores externos. Mediante un padrón de proveedores, la institución comunica a sus proveedores los requisitos para los procesos, productos y aprobación servicios y equipos.	C
c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; d) Las interacciones del proveedor externo con la OE; e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplica por parte de la OE; f) Las actividades de verificación o validación que la OE.	La UV determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos establecidos por la ley aplicable	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
sus estudiantes y otros beneficiarios, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo. 8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 8.5.1.1 Generalidades La OE implementa la producción y la provisión del servicio educativo bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen: a) La disponibilidad de información documentada que defina: 1) Las características de los productos educativos a producir, los servicios educativos a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) Los resultados a alcanzar; b) La disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados y validados; c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios; d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; f) La validación, y la revalidación periódica, de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de provisión del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos; h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. 1) Las características de los productos educativos a producir, los servicios educativos a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) Los resultados a alcanzar; b) La disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados y validados; c) La implementación de actividades de seguimiento y medición, incluida la consideración de quejas, los resultados de la evaluación formativa y otra retroalimentación, en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios educativos; d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida (véase 7. 2); f) La validación, y la revalidación periódica, de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de provisión del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos; h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	La UV por medio de cada una de sus áreas controla las operaciones asociadas con la prestación de sus servicios, asimismo planifican estos servicios y otorga estos servicios bajo condiciones controladas, incluyendo la disponibilidad de la información que describe las características de cada servicio. La UV ofrece satisfactoriamente sus servicios, mediante el uso de las herramientas, la infraestructura y el equipamiento necesario para este propósito y proporciona un ambiente de trabajo adecuado. Los responsables de cada proceso, mediante la implantación y aplicación del seguimiento y medición de los procesos, monitorean las actividades de operación de sus procesos, además identifican el estado que guardan los servicios con respecto a sus especificaciones, de acuerdo a su identificación y trazabilidad. Para el control de la producción y de la prestación de los servicios educativos, la institución cuenta con el Plan Institucional de Desarrollo. Evidencia revisada: - Experiencia educativa de la licenciatura de Historia. - Tabla de necesidades sociales a competencia claves de la licenciatura de Historia - Programa de Experiencia Educativa (Catálogo de EE) - Plan de Clase de docente de iniciales ASEJ de EE mecanismos periodo febrero – julio 2025. - Plan de Clase de docente de iniciales VHLL de EE taller de innovación de arquitectura periodo febrero – julio 2025. - Avance Programático de EE mercadotecnia de docente de iniciales SZDE periodo febrero – julio 2025. - Avance Programático de EE taller de innovación de arquitectura docente de iniciales VHLL periodo febrero – julio 2025. - Acta de Acuerdos de Academia de mercadotecnia de fecha 19 de febrero de 2025. - Evidencia presentada como antecedente histórico y parte del proceso de planificación.	C



Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
8.5.1.2 Admisión de estudiante 8.5.1.2.1 Información de preadmisión El OE se asegura que, antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione: a) Información adecuada que tenga en cuenta los requisitos de El OE y requisitos profesionales, así como el compromiso de El OE con la responsabilidad social; b) Información adecuada y clara sobre:	La institución, anualmente lleva a cabo el evento Expo Orienta UV a través del cual promueve su oferta educativa. El objetivo es contribuir en la toma de decisiones profesionales de los aspirantes, a quienes se les proporciona información sobre los planes de estudio en los distintos niveles educativos, modalidades y regiones universitarias. Las convocatorias de ingreso establecen los requisitos de admisión para cada nivel de estudios, describe puntualmente las fechas y etapas del proceso de ingreso. Estas convocatorias son publicadas en el portal institucional, en este sitio además se pueden conocer los medios para resolver situaciones o dudas. Evidencia revisada: • Página institucional para proceso de admisión, módulo de aspirantes. • Expo Orienta UV, evidencia digital. • Oferta educativa publicada por región y programa educativo publicada en la página institucional. • Módulo de Gestión de Control Escolar en la plataforma SIUV. • Convocatoria de Ingreso a nivel Iniciación, Técnico, Técnico Superior Universitario (TSU) y Licenciatura 2026. • Convocatoria para ingreso a posgrado en febrero 2025. • Convocatoria para ingreso a posgrado en agosto 2025. • Convocatoria para ingreso a posgrado en febrero 2026.	C
1) Los resultados de aprendizaje previstos, perspectivas de carrera, enfoque educativo; 2) La participación de los estudiantes y otros beneficiarios, según corresponda, en su proceso educativo; 3) Los criterios de admisión y los costos del producto o servicio educativo.		C
8.5.1.2.2 Condiciones de admisión El OE establece un proceso para la admisión de estudiante. Además de los requisitos en el apartado 4.4.1, el proceso debe: a) Establece criterios de admisión que se ajusten a: 1) Requisitos de El OE; 2) Requisitos del campo profesional; 3) Requisitos debido al contenido del programa y/o enfoque pedagógico; b) Garantizar que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes; c) Mantener como información documentada, d) Estar a disposición del público; e) Asegurar la trazabilidad de cada decisión de admisión; f) Conservar la información documentada como evidencia de las decisiones de admisión.	Todos los requisitos, etapas, consideraciones importantes y costo de examen para aspirantes de nacionalidad extranjera como nacional se establecen en la Convocatoria de nuevo ingreso vigente, conforme a lo establecido con la normatividad institucional: Estatuto General, Estatuto de los Alumnos 2008 y Reglamento General de Estudios de Posgrado 2023. Evidencia: • Página institucional para proceso de admisión, módulo de aspirantes. • Expo Orienta UV, evidencia digital. • Oferta educativa publicada por región y programa educativo publicada en la página institucional. • Módulo de Gestión de Control Escolar en la plataforma SIUV. • Convocatoria de Ingreso a nivel Iniciación, Técnico, Técnico Superior Universitario (TSU) y Licenciatura 2026. • Convocatoria para ingreso a posgrado en febrero 2025. • Convocatoria para ingreso a posgrado en agosto 2025. • Convocatoria para ingreso a posgrado en febrero 2026. • Resultados de las encuestas de vulnerabilidad • Convocatorias aprobadas por la Comisión Técnico Académica de Ingreso y Escolandad.	C
8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos El OE establece procesos para: a) Enseñanza; b) Facilitación del aprendizaje; c) Apoyo administrativo de aprendizaje.	Cada programa de experiencia educativa establece las estrategias de enseñanzas, mismas que pueden ser enriquecidas de acuerdo con la experiencia de cada docente, los principios de libertad de cátedra, investigación y creación artística, de libre examen y discusión de las ideas, de conformidad con los programas de estudio aprobados. A través del programa de formación académica existe un catálogo de cursos relacionados con la formación pedagógica, específicamente un área se refiere a la innovación para el fortalecimiento del perfil docente. Cada programa de experiencia educativa establece las estrategias de aprendizaje que permiten a las y los estudiantes acceder y asimilar la información.	C
8.5.1.4 Evaluación sumativa El OE a) Asegura que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes;	A través del código de ética se hacen explícitos los valores de la honestidad e integridad, y que se refiere, entre otras cosas a no apropiarse del esfuerzo, mérito o trabajo de otras personas o de todo aquello que no le pertenezca Los programas de estudio establecen los porcentajes que deben ser	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
b) Garantiza la trazabilidad de las calificaciones, de manera que se pueda identificar una conexión objetiva entre el trabajo de los estudiantes presentado y la calificación asignada; c) Conserva información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas; d) Hace que el periodo de conservación de dicha información documentada esté a disposición del público.	asignados para evaluar las competencias de las y los estudiantes. Si bien existe libertad de cátedra, las y los académicos deben llevar a cabo un proceso de evaluación integral de las y los estudiantes. Dicho proceso se realiza dentro del calendario establecido para la aplicación de exámenes al final del periodo escolar. Cada docente lleva un registro y control del cumplimiento de las evidencias de desempeño de cada estudiante en función del programa de la experiencia educativa, y determina el periodo de conservación de la información como evidencia de las calificaciones	
8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado El OE asegura después de las evaluaciones sumativas: a) Los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación; b) Los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación; c) Los estudiantes tienen pleno acceso a su trabajo y su evaluación detallada, así como también oportunidades de retroalimentación; d) La evidencia de los resultados de la evaluación se emite a los estudiantes como información documentada; e) Los motivos de la decisión sobre la calificación y la evaluación final se conservan como información documentada; f) La información documentada se conserva para un periodo de conservación específico; g) El periodo de conservación de dicha información documentada está a disposición del público.	Cada docente establece la mecánica para informar los resultados de la evaluación de manera personal a los estudiantes. Asimismo, en el Estatuto de los Alumnos 2008, el Artículo 55 establece "Los académicos deben entregar el acta oficial de evaluación debidamente requisitada a la Secretaría de la entidad académica correspondiente, en un plazo que no exceda de cinco días hábiles a partir de la fecha de aplicación del examen final". En el portal de MiUV la población estudiantil puede consultar los datos informativos de su escolaridad (calificaciones, avance, créditos pendientes).	C
8.5.1.6. Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación: Con respecto al método educativo de prestación la OE debería: a) Emplear estrategias de instrucción diferenciadas que están dirigidas a los estudiantes en el aula; b) Utilizar enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición; c) Equilibrar las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto (entorno) dentro de marcos más amplios (por ejemplo, requisitos curriculares, valores nacionales); d) Aplicar de manera flexible medidas individualizadas, según corresponda, que incluyan: 1) Modificación del currículo; 2) Fomentar la autonomía e independencia; 3) Tutor y tutorías. El OE aplica un juicio razonable sobre lo que es posible durante un marco de tiempo específico.	La Universidad determina los requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación para la identificación y las mejoras de accesibilidad de los servicios educativos. La UV utiliza mecanismos participativos para identificar y planificar mejoras en la accesibilidad educativa. Además, en las Juntas Académicas existe la representación de un estudiante por sección. Estos espacios permiten que las y los estudiantes aporten sugerencias para mejorar la accesibilidad. La administración rectoral ha realizado foros estudiantiles y reuniones. Evidencia revisada: - Programa Universitario de Educación Inclusiva (PUEI). - Programa estratégico de Obra año 2026. - Ajustes razonables a las instalaciones de la Universidad Veracruzana. - Aplicaciones en la página institucional que facilitan el acceso y el trabajo dentro de la plataforma de la UV (INTEGRA II). - Centros Centinelas en la Universidad Veracruzana con personal de psicología que atiende a la comunidad universitaria en temas relacionados de las necesidades especiales de la educación y su posible canalización - Portal de estudiantes en página institucional para su atención. - Protocolo para garantizar y promover el ingreso, la permanencia y egreso del alumnado con discapacidad de la UV. - Base de datos con los resultados de los Cuestionarios de Ingreso para la detección de las necesidades especiales de la educación.	C



Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
8.5.1.6.2 El OE: a) Emplea estrategias de instrucción diferenciadas que están dirigidas a los estudiantes en el aula; b) Utiliza enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el Desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición; c) Equilibra las necesidades de los estudiantes, el educador, los requisitos del curso, el contexto (entorno) dentro de marcos más amplios (por ejemplo, requisitos curriculares, valores nacionales); d) Aplica de manera flexible medidas individualizadas, según corresponda, que incluyan: 1) Modificación del currículo; 2) Fomentar la autonomía e independencia; 3) Tutor y tutorías.	A través de sus coordinaciones regionales, ha implementado estrategias y acciones específicas para asegurar que las y los estudiantes con discapacidad reciban el apoyo necesario durante su formación académica. Evidencia revisada: • Diagrama de caracterización (SGCLUV-GE-F-18) de fecha 20 de febrero de 2025. • Acta de Sesión de Consejo Técnico no. 215/2024 para aval de ratificación de la Coordinación de Tutorías en Administración de fecha 14 de noviembre de 2024. • Acta de Sesión de Consejo Técnico CT-2025FIMEPRO05-2 de la Facultad Ingeniería Mecánica y Eléctrica de fecha 06 de febrero de 2025. • Avance de Tutorías en PLADEA por regiones, por programa. • Base de datos de estudiantes tutorados en plataforma institucional. • Guía de uso de las Unidades de Accesibilidad Tecnológica para el acceso a una educación inclusiva de fecha marzo de 2024.	C
8.5.1.6.3 Con respecto a la evaluación del aprendizaje, El OE: a) Proporciona múltiples y diversas oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas de instrucción; b) Garantiza que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje; c) Aplica de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados.	Cada programa de experiencia educativa establece los tipos de evidencia y criterios de desempeño, así como la acreditación que deben cumplir las y los estudiantes, acorde a la unidad de competencia establecida.	C
8.5.1.6.4 Los estudiantes individuales que requieran asistencia específica con el aprendizaje para alcanzar los resultados de aprendizaje acordados, se acomodan de manera que se equilibren los requisitos del alumno, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de El OE	A través de las coordinaciones regionales del PUEI, se trabaja colaborativamente con las entidades académicas para realizar ajustes razonables para la población estudiantil en condiciones de discapacidad que así lo requiera. Se implementan adaptaciones en el entorno físico (rampas o señalización especial) para garantizar un acceso seguro y adecuado.	C
8.5.2 Identificación y trazabilidad La OE utiliza los medios adecuados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios. La OE identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. La OE controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	En cada proceso se identifican por distintos medios, las salidas o resultados de los servicios solicitados. Esta identificación se mantiene a lo largo de la prestación del servicio y hasta su entrega para asegurar que fue conforme y se mantiene la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad de los servicios proporcionados. A cada estudiante se le asigna una matrícula personal e intransferible, que se utiliza para realizar los trámites que requiera, favoreciendo la trazabilidad. A través del SII se registra y conserva de manera digital las calificaciones obtenidas en cada evaluación (ordinaria, extraordinaria y a título). A través de MiUV, los académicos capturan las calificaciones y las y los estudiantes pueden consultarlas, así como su avance crediticio. Las y los estudiantes cuentan con un documentos y servicios que apoyan su trayectoria escolar. Evidencia revisada: • Sistema de la Dirección Gestión de Administración Escolar • Módulo de Inscripción • Módulo de Planes tu trayectoria escolar con índices de aprobación reprobación, bajas definitivas, bajas temporales. • Módulo de Programación Académica para la documentación expediente de estudiante individual. • Módulo de Entidades Educativas por acreditar y cursar.	C



Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos La OE cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esté bajo el control de la OE: o esté siendo utilizada por la misma. La OE identifica, verifica, protege y salvaguarda cualquier propiedad suministrada para su utilización y obtener el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos.	La UV establece los elementos necesarios para el manejo y cuidado de los productos que son propiedad del estudiante y/o usuario y proveedores externos como son información personal, documentos originales, información intelectual, equipos, materiales, u otros, mientras estén bajo el control de la institución.	C
Cuando la propiedad de una parte interesada se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso. La OE informa de esto a la parte interesada pertinente, tomar las acciones correctivas apropiadas (véase 8.5.5 y 10.2) y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	Cualquier producto propiedad del estudiante y/o usuario o proveedor externo que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para el servicio final, se le da a conocer de manera inmediata al estudiante y/o usuario para su corrección o devolución, manteniendo un registro de esta acción. Se cuenta con Aviso de privacidad de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Veracruz.	C
8.5.4 Preservación La OE preserva las salidas durante la producción y la provisión del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	La UV establece los lineamientos para preservar la conformidad de sus productos (Títulos profesionales, certificados, sellos oficiales, almacén de laboratorios, almacén de materiales) por medio de áreas y/o espacios restringidos, asegurando la verificación requerida, manejo, tipo de protección y salvaguarda, almacenamiento, en la institución prevalece la cultura del respaldo de la información generada.	C
8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes El OE establece un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y la mantiene como información documentada. El método establece: a) Qué datos de los estudiantes se recopilan, y cómo y dónde se procesan y almacenan; b) Quién tiene acceso a los datos; c) Bajo qué condiciones los datos de los estudiantes pueden ser compartidos con terceros; d) Cuánto tiempo se almacenan los datos. El OE recopila y comparte los datos de los estudiantes con su consentimiento explícito. El OE debería dar a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos. El OE toma todas las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes. Las medidas de protección tecnológica son validadas. El OE da a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos.	La UV no tiene obligación de "transparentar los datos de las y los estudiantes", por el contrario, realiza las actividades para la protección de datos personales, no sólo de las y los estudiantes, sino de las personas titulares de los mismos. El tratamiento de los datos de las y los estudiantes es competencia, en su mayoría, de la Dirección General de Administración Escolar (DGAE). En dicha labor la Cutai coadyuva de manera preventiva con las entidades académicas y dependencias, para que se cumplan los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad en el tratamiento de los datos personales, como lo señala el artículo 12 de la Ley 316 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, a partir de la elaboración de los Avisos de Privacidad correspondientes al tratamiento de los datos personales, para que éstos se pongan a la vista de los titulares al momento de recabarlos. Evidencia revisada: - Avisos de Privacidad Integrales y Simplificados en plataforma institucional de la Coordinación Universitaria de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. - Evidencia de la publicación de los avisos de privacidad en los espacios correspondientes de la UV. - Galería de Guías de Protección de Datos Personales en la plataforma Transparencia Proactiva de la UV.	C
8.5.6 Control de los cambios La OE revisa y controla los cambios para la producción o la provisión del servicio, en la medida necesaria para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos. La OE conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.	En la estructura del SGC/SGOE de la UV revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados, conservando la información documentada sobre los resultados de la revisión de los cambios.	C



Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
8.6 Liberación de los productos y servicios. La OE implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. La liberación de los productos y servicios para los estudiantes y otros beneficiarios se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el estudiante y otros beneficiarios. La OE conserva información documentada sobre la liberación de productos y servicios. La información documentada incluye: a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	Con base en el seguimiento y medición de los servicios, la UV asegura que todos los servicios que ofrece cumplen con sus especificaciones antes de ser otorgados, ya que son supervisados documentalmente por las áreas responsables de otorgarlos para verificar que se cumplen con los requisitos establecidos por la institución y aceptados por el estudiante, usuario o parte interesada. Para el seguimiento y medición de los servicios educativos se cuenta con documentos en los cuales se indican los registros generados, los responsables que autorizan cada una de las etapas de los servicios y como los criterios de aceptación antes de su liberación.	C
8.7 Control de salidas no conformes 8.7.1 La OE asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y controlan para evitar su uso o entrega no intencionada. La OE toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios educativos. Esto aplica también a los productos y servicios educativos no conformes detectados después de la entrega del producto, durante o después de la provisión de los servicios. La OE trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras: a) Corrección; b) Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios; c) Informar al usuario; d) Obtener autorización para su aceptación bajo concesión. Verifica la conformidad con los requisitos cuando las salidas no conformes se corrigen.	La UV en cada una de sus áreas asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos por el estudiante, usuario y partes interesadas, se identifica y controla para prevenir su entrega no intencional. Cuando el servicio no cumple con lo previamente establecido por la institución, con el estudiante, usuario y/o parte interesada, el responsable de dicho incumplimiento aplica la corrección que considere necesaria y verifica su efectividad. Cada área revisa todos y cada uno de los servicios generados antes de que sean otorgados al estudiante o usuario, en caso de presentarse no conformidades se gestionan mediante la utilización del Registro de no conformidad y acción correctiva. Cuando se corrige un servicio no conforme debe verificarse nuevamente para demostrar la conformidad correspondiente.	C
8.7.2 La OE mantiene la información documentada que: a) Describa la no conformidad; b) Describa las acciones tomadas; c) Describa las concesiones obtenidas; d) Identifique la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.	La UV mantiene la información documentada en cada Registro de no conformidad y acción correctiva, que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.	C
9 Evaluación del desempeño		
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 La OE determina: a) Qué necesita seguimiento y medición; b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, necesarios según corresponda, para asegurar resultados válidos; c) Cuando se realiza el seguimiento y la medición; d) Cuando se analiza y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	La UV por medio de las áreas que la integran, asegura que se aplican los métodos adecuados para la medición y monitoreo de los procesos del SGC/SGOE para cumplir con los requerimientos institucionales, así como los de los estudiantes, usuarios y partes interesadas, demostrando la capacidad para alcanzar los resultados planificados; considerando cada uno de sus procesos como un conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en resultados que aportan valor, el cual contiene el nombre del área, el nombre del producto o servicio (que integra el proceso), el responsable del seguimiento, los elementos de medición, el método para alcanzar el resultado planificado, las fechas de medición, los resultados (planificados, obtenidos) así como la descripción de la corrección o acción correctiva y por medio de su monitoreo continuo se determina el comportamiento y medición de cada proceso.	C
La OE evalúa el desempeño y la eficacia del SGC/SGOE	El análisis y evaluación del proceso, se da a conocer en intervalos periódicos a las autoridades institucionales en la Revisión al SGC/SGOE	

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
La OE conserva la información documentada del seguimiento, medición, análisis, evaluación y sus resultados.	Se mantiene información documentada del seguimiento, medición, análisis, evaluación y sus resultados. Evidencia revisada: • Seguimiento y revisión de los Procesos SGCUV-GE-F-29.	C
9.1.2 Satisfacción del usuario La OE realiza el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como de sus percepciones sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	La UV establece procesos para el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus estudiantes y usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos, para determinar su satisfacción. Evidencia revisada: • Departamento de Evaluación Académica – Desempeño Docente y Académico en página institucional. • Desempeño Académico por Consejo Técnico. • Correo electrónico de Comunicado de Evaluación del Desempeño Académico por CT u OECT periodo agosto 2025 – enero 2026 de fecha 11 de febrero de 2026. • Lineamientos Generales de Evaluación al Desempeño Académico por Consejo Técnico. • Evaluación al Desempeño Académico periodo agosto 2024 enero 2025 de docente de iniciales TAAF de fecha 10 de febrero de 2025. • Acta de Consejo Técnico para Evaluación del Desempeño Académico periodo por Consejo Técnico agosto 2023 - enero 2024 de fecha 05 de abril de 2024. • Lineamientos Generales de Evaluación al Desempeño Académico por Estudiantes. • Reporte de la Evaluación de la Práctica Docente periodo febrero – julio 2025 con 194 estudiantes participantes para docente de iniciales LOSJ no. de personal 58677 con promedio final de 83.01 • Constancia de Tutoría Académica de docente de iniciales LOSJ para periodo agosto 2024 – enero 2025 con índice de atención tutorial de u78.96/100 de fecha 25 de julio de 2025. • Contrato Colectivo de Trabajo, cláusula 68.42 de estímulos a personal administrativo. • Resultados de Evaluación al Desempeño del Personal Administrativo en plataforma institucional de la DGRH. • Consulta de Registro Completo personal Administrativo de colaborador (a) de iniciales MSJ con promedio 7.20, GSS 9.8. • Consulta de Registro Completo personal Administrativo de colaborador (a) de iniciales GSS con promedio 9.80. • Consulta de Registro Completo personal ATM de colaborador (a) de iniciales AMBG con promedio nivel III. • Consulta de Registro Completo personal ATM de colaborador (a) de iniciales ZDM con promedio nivel I. • Resultado de Encuestas de Satisfacción del proceso de Capacitación de la DGRH en la plataforma institucional de Programa de Actualización, Capacitación e Innovación con 31 evaluaciones	C
La OE determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	Para evaluar la satisfacción, la UV considera tanto la retroalimentación negativa (por ejemplo, quejas, apelaciones, áreas de oportunidad, sugerencias) como la positiva (por ejemplo, felicitaciones); mediante la implementación del buzón de quejas.	C

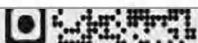


Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones El OE establece y mantiene un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, e informa a las partes interesadas (véase 10.2). El método incluye especificaciones para: - Comunicar el método a todas las partes interesadas pertinentes; - Recibir las quejas y apelaciones; - Dar seguimiento a las quejas y apelaciones; - Reconocer las quejas y apelaciones; - Realizar una evaluación inicial de las quejas y apelaciones; - Investigar las quejas y apelaciones; - Responder a las quejas y apelaciones; - Comunicar la decisión; - Cerrar las quejas y apelaciones. El método debe garantizar la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores. El OE conserva información documentada como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.	La Defensoría de los Derechos Universitarios tiene la atribución de recibir quejas, solicitudes de intervención y/o solicitudes de mediación, asimismo, derivado del análisis del asunto y la solicitud correspondiente se determinará la modalidad de intervención a aplicar, es decir, orientación, gestión, mediación, conciliación, dictamen de opinión, medida cautelar, determinación de no violación, recomendación, incompetencia o improcedencia. Se cuentan con diversos mecanismos para presentar las quejas y/o solicitudes de intervención estos son; a través del correo electrónico institucional, de forma personal, a través del teléfono institucional y en el portal web oficial. Evidencia revisada: - Presentación en Power Point de la Defensoría de los Derechos Universitario. - Página Institucional de Defensoría de los Derechos Universitarios - Base de datos de resoluciones de la Defensoría de los Derechos Universitarios. - Reglamento de la Defensoría de Derechos Universitarios - Gráfica de atención de las quejas y sugerencias que ha recibido la Defensoría de los Derechos Universitarios - Expediente DDU 76/2024, quejoso/a de iniciales JLP de fecha 8 de febrero de 2024 incompetencia - Expediente DDU 253/2022, quejoso/a de iniciales SCME de fecha 25 de octubre de 2022 recomendación - Expediente DDU 569/2023 quejoso/a de iniciales MLLA 14 de diciembre de 2023 mediación. - Expediente DDU 168/2025 quejoso/a de iniciales SCIK de 24 de marzo de 2025 improcedencia - Expediente DDU 25/2025 quejoso/a de iniciales TTA de fecha 15 de enero de 2025 para gestión - Resolución D.O./DDU/02/2024 de fecha 15 de diciembre de 2024. - Página Institucional de la Coordinación de la Unidad de Género. - Estadística de quejas por violencia de genero periodo 2015-2024. - Presentación en Power Point de la conformación de la Comisión de Honor y Justicia - Expediente de la CHyJ/ALUM/17/2024 señalado MASZ - Expediente de la CHyJ/ALUM/36/2024 señalado JGJC. - Procedimiento de Asesoría a Procedimientos Laborales (ARH-RL-P-07) - Línea de tiempo para la atención de casos de Relaciones Laborales. - Oficio no DRL 679/04/2025 de fecha 03 de abril de 2025.	C
9.1.3 Análisis y evaluación La OE analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis se utilizan para evaluar: - La conformidad de los productos y servicios; - El grado de satisfacción del beneficiario; - El desempeño y la eficacia del SGC/SGOE; - Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; - El desempeño de los proveedores externos; - La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la OE - Los resultados de evaluación formativa y sumativa; - La retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia	La institución establece y mantiene el análisis de los parámetros más importantes de su desempeño, como una forma de mantener la efectividad del Sistema de gestión. La institución establece y mantiene el análisis de los parámetros más importantes de su desempeño, como una forma de mantener la efectividad del Sistema de gestión de la calidad; estos parámetros son, entre otros: La efectividad del SGC/SGOE (resultados de las auditorías), la satisfacción del estudiante y/o usuario (evaluaciones de la satisfacción), la conformidad con los requisitos del servicio (Estadística institucional), las características y tendencias de los procesos (Seguimiento y medición de los procesos) y servicios, las no conformidades y acciones correctivas, el desempeño de los proveedores evaluados.	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
9.2 Auditoría interna 9.2.1 La OE lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC/SGOE: a) Es conforme con: 1) Los requisitos propios de la OE para su SGC/SGOE; 2) Los requisitos de este documento; b) Se implementa y mantiene eficazmente.	Mediante un proceso sistemático, independiente y documentado, el Responsable del SGC/SGOE establecen en este Manual de Calidad la metodología para planificar, programar y ejecutar las auditorías internas, que permitan verificar la conformidad del Sistema de gestión de la calidad con respecto a los requisitos de la norma ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015, considerando los intervalos planificados auditorías, los registros de auditoría y para informar los resultados, los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Evidencia revisada: - Programa de auditoría interna y externa de fecha 30 de enero de 2026, periodo de del 23 de febrero al 10 de abril de 2026 SGCUV-GE-F-12. - Cronograma de actividades del SGCUV (ISO 9001:2015 e ISO 21001:2025). - Partes Interesadas Pertinentes SGCUV-GE-F-20 del proceso de Administración del SGCUV - Plan de Auditoría Interna SGCUV-GE-F-11 de fecha 26 de febrero de 2026 de auditor(a) de iniciales AMP a la Coordinación Universitaria de Transparencia. Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. - Plan de Auditoría Interna SGCUV-GE-F-11 de fecha 23 de marzo de 2026 de auditor(a) de iniciales SBE a la Unidad de Estudios de Posgrado. - Informe Final de Auditoría Interna SGCUV-GE-F-13 de fecha 19 de marzo de 2026 de auditor(a) de iniciales AMP a la Coordinación Universitaria de Transparencia. - Informe Final de Auditoría Interna SGCUV-GE-F-13 de fecha 08 de mayo de 2026 de auditor(a) de iniciales SBE a la Unidad de Estudios de Posgrado. - Lista de Asistencia SGCUV-GE-F-09 de fecha 26 de febrero de 2026 de proceso de Auditoría Interna al área de Coordinación Universitaria de Transparencia. Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. - Lista de Asistencia SGCUV-GE-F-09 de fecha 14 de abril de 2026 de proceso de Auditoría Interna a la Unidad de Estudios de Posgrado. - Evaluación del Auditor por el auditado SGCUV-GE-F-24 de auditor de iniciales GAM, AMP, RFAG, de fecha 26 de febrero de 2026. - Procedimiento de Auditoría Interna (SGCUV-GE-P-03).	C
9.2.2 La OE: a) Planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que consideren los objetivos de SGC/SGOE, la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la OE, las partes interesadas pertinentes y los resultados de auditorías previas; b) Definen los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría; c) Selecciona los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría; d) Asegura que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente; e) Realiza las correcciones apropiadas y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada; f) Conserva la información documentada como evidencia de la planificación e implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría	El responsable del SGC/SGOE junto con el Auditor líder se asegura que se toman las correcciones y las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, así como la verificación de las acciones tomadas. El Programa anual de auditorías se realiza tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.	C
Los auditores no auditan su propio trabajo.	Personal ajeno a los procesos contribuye en la realización de la auditoría.	

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
9.3 Revisión de la dirección 9.3.1 La alta dirección revisa el SGC/SGOE de la OE a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la OE.	La UV establece la metodología a seguir para realizar las revisiones programadas al Sistema de gestión de la calidad por parte de la Rectoría. La revisión del Sistema de gestión de la calidad se lleva a cabo mediante reuniones programadas (al menos 1 vez por año), en la cual se analiza y evalúa la pertinencia y eficacia de los procesos de gestión de la calidad para determinar las oportunidades de mejora, la pertinencia de la política de calidad, el cumplimiento de los objetivos de calidad, así como la necesidad de cambios en los mismos. Evidencia revisada: - Revisión por la Dirección al SGCUV (ISO 9001:2015) año 2022 de fecha 22 de octubre de 2022 como antecedente histórico - Revisión por la Dirección al SGCUV (ISO 9001:2015) año 2023 de fecha 20 de febrero de 2024 como antecedente histórico - Revisión por la Dirección al SGCUV (ISO 9001:2015/ISO 21001:2018) periodo del 25 de febrero de 2024 al 31 de diciembre de 2025, presentado en febrero de 2026; de fecha 20 de febrero de 2026.	C
9.3.2 Entradas de revisión por la dirección La revisión de la dirección incluye consideraciones sobre: a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC/SGOE; c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC/SGOE, incluidas las tendencias relativas a:	El responsable del SGC/SGOE convoca oportunamente a las autoridades y al personal de las áreas para que participen en la reunión de revisión al Sistema de gestión de la calidad. El día de la reunión, se registra la asistencia de los participantes y se anexa al Informe de revisión.	C
1) La satisfacción del estudiante y otros beneficiarios; y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) Las no conformidades y acciones correctivas; 5) Los resultados de seguimiento y medición; 6) Los resultados de las auditorías; 7) El desempeño de los proveedores externos; d) La adecuación de los recursos; e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (véase 6.1); f) Las oportunidades de mejora continua;	Durante la reunión y con la participación del Rector, se revisa y evalúa la información relacionada con los siguientes puntos: - El estado de las acciones desde revisiones por la Rectoría previas - Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad - La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC/SGOE, incluidas las tendencias relativas a: - Satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; - El grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad - Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios - No conformidades y acciones correctivas - Resultados de seguimiento y medición - Resultados de las auditorías - El desempeño de los proveedores externos - La adecuación de los recursos - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades - Oportunidades de mejora.	C
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con: a) Las oportunidades de mejora; b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC/SGOE; c) Las necesidades de recursos. La OE conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	Al término de la reunión y en un plazo no mayor a cinco días hábiles el responsable del SGC/SGOE, documenta y entrega al Rector el Informe de revisión, el cual hace referencia también a los resultados que se obtuvieron y los acuerdos definidos. - Los resultados de la revisión deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: - La mejora de la eficacia del Sistema de gestión de la calidad de la UV y sus procesos. - La mejora del servicio educativo en relación con los requisitos de los estudiantes y usuarios. - La necesidad de aplicar recursos humanos, materiales o financieros. Se efectuarán al menos dos eventos de revisión al año, manteniendo las evidencias respectivas de esta revisión.	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
10 Mejora		
10.1 No conformidad y acciones correctivas 10.1.1 Cuando ocurra una no conformidad, El OE: a) Reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) Toma acciones para controlarla y corregirla; 2) Hace frente a las consecuencias; b) Evalúa las necesidades de acción para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante: 1) La revisión ante la no conformidad; 2) La determinación de las causas de la no conformidad; 3) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir; c) Implementa cualquier acción necesaria; d) Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; e) Si fuera necesario, hacer cambios en el SGOE. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	Quando se identifican no conformidades, incluidas las generadas por las quejas de los usuarios, llevamos a cabo acciones correctivas apropiadas a los efectos de estas. Para hacerlo se utiliza el reporte de No conformidad y acción correctiva, en el que se documenta la no conformidad, su naturaleza, las acciones tomadas para controlarla, corregirla y, si es necesario, las acciones tomadas para hacer frente a las consecuencias. Se revisa y analizan las causas que originan la no conformidad y si existen condiciones similares en alguna otra parte del SGCUV. Posteriormente, se aplican las acciones correctivas y se revisa su eficacia; si es necesario, se actualizan los riesgos y oportunidades o bien el SGCUV. Toda No Conformidad detectada –sin importar su fuente– deberán atenderse lo antes posible, documentándolas en el reporte de No conformidad y acción correctiva (SGCUV-GEF-08) en un plazo no mayor a 10 días hábiles posterior a su detección, o posterior a la entrega formal del informe de auditoría interna o, del informe preliminar o final de la auditoría externa.	C
10.2 No conformidad y acción correctiva 10.2.1 Al ocurrir una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la OE debe: a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1. Tomar acciones para controlar y corregirla; 2. Hacer frente a las consecuencias; b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1. La revisión y el análisis de la no conformidad; 2. La determinación de las causas de la no conformidad; 3. La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir; c) Implementar cualquier acción necesaria; d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; e) Si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; f) Si es necesario, hacer cambios al SGC/SGOE. Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	La UV establece los lineamientos para controlar la eliminación de las causas potenciales de no conformidades para prevenir su ocurrencia. La documentación de las acciones se establece en el documento para el registro de las no conformidad y acciones correctivas. Se considera: La determinación de las no conformidades potenciales y sus causas. La evaluación de la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades. La determinación e implementación de las acciones necesarias. El registro de los resultados de las acciones tomadas. La revisión de las acciones preventivas tomadas.	C
10.1.2 La OE conserva información documentada como evidencia de: a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada; b) Lo resultados de cualquier acción correctiva.	La UV conserva la información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como de los resultados de cualquier acción correctiva en el registro de no conformidad y acción correctiva. Evidencia revisada: - Procedimiento de acciones correctivas SGCUV-GE-P-05. - Formato de Reporte de no conformidad y acción correctiva SGCUV-GE-F-08 - Seguimiento a las No Conformidades. - Formato de Reporte de no conformidad y acción correctiva SGCUV-GE-F-08 folio NC-70-DE de fecha 06 de junio de 2024 de la Dirección Editorial al no cumplir con el requisito 5.3 Roles, responsabilidades y autoridad está en seguimiento. Auditoría Externa. - Formato de Reporte de no conformidad y acción correctiva SGCUV-GE-F-08 folio NC-91-DGTI de fecha 23 de abril de 2025 de la DGTI al no cumplir con el requisito 7.5 Información documentada.	C



Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
10.2 Mejora continua La OE mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC/SGOE. La OE considera los resultados del análisis y evaluación y las salidas de la revisión por la Rectoría, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua. El OE considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.	La UV, mediante los registros de mejora continua e identifica las mejoras en la eficacia del Sistema de gestión de la calidad, asegurando un proceso constante de mejora continua, adoptando un enfoque PHVA (Planificar - Hacer - Verificar - Ajustar), en sus procesos, incorporando la retroalimentación obtenida de los controles del proceso, encuestas e indicadores de satisfacción del estudiante y usuario, para determinar el nivel de efectividad del Sistema de gestión de la calidad.	C
10.3 Oportunidades de mejora El OE determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios y Mejora la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos. Esto incluye: a) La mejora de los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como para abordar las necesidades y expectativas futuras; b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; c) Mejora el desempeño y la eficacia del SGOE.	Para cumplir los requisitos del usuario y aumentar su satisfacción, en cada proceso se documentan y abordan las oportunidades de mejora derivadas de auditorías internas y externas, quejas y comentarios de los usuarios, las identificadas en la operación de los procesos, resultados de la revisión por la dirección y del informe de desempeño de los procesos. Dichas oportunidades quedan documentadas en el formato Oportunidades de mejora SGCUV-GE-F-21. Evidencia revisada: - Proyecto de actualización del Modelo Educativo con Exámenes por Competencias para estudiantes con conocimientos adquiridos y características sobresalientes en proceso de desarrollo - Programa de mentorías para estudiantes con aptitudes sobresalientes - Sitio web Oportunidades para estudiantes sobresalientes.	C

Conclusiones de cumplimiento

Objetivos de auditoría	Cumplimiento	
	Si	No
Se determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad de la Organización Educativa, con los criterios de auditoría instituidos, con base en la información documentada y los requisitos aplicables al alcance declarado de certificación.	√	—
Se evalúa la capacidad del sistema de gestión de la calidad de la Organización Educativa para asegurar que cumple con los requisitos legales, institucionales y reglamentarios aplicables.	√	—
Se identifica el nivel de responsabilidad y compromiso del personal involucrado.	√	—
Se determina el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de la calidad de la Organización Educativa alineados a sus riesgos, oportunidades y desempeño institucional.	√	—
Se evalúa la efectividad del sistema de gestión de la calidad de la Organización Educativa, en su planeación, ejecución, verificación y ajuste de los procesos establecidos.	√	—



Resumen de hallazgos

Requisitos

Cumple

Si	No	NA
----	----	----

4 Contexto de la UV

4.1 Comprender la UV y su contexto	✓	-	-
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	✓	-	-
4.3 Determinación del alcance del SGOE	✓	-	-
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	✓	-	-

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso	✓	-	-
5.2 Política de calidad	✓	-	-
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la UV	✓	-	-

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	✓	-	-
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	✓	-	-
6.3 Planificación de los cambios	✓	-	-

7 Soporte

7.1 Recursos	✓	-	-
7.2 Competencia	✓	-	-
7.3 Toma de conciencia	✓	-	-
7.4 Comunicación	✓	-	-
7.5 Información documentada	✓	-	-



TORRE
WORLD TRADE CENTER
CIUDAD DE MEXICO

Montecillo No. 38, Esquina Insurgentes, Piso 25
Oficina 15, Colonia Nápoles, Alc. Benito Juárez
CP 03810 CDMX. Tel. 01 (55) 9000 - 9027

Rio Guadalquivir 14-A, Colonia Del Valle
San Pedro Garza García, CP 66223
Monterrey, Nuevo León.

Requisitos

Cumple

Si	No	NA
----	----	----

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional	✓	-	-
8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos	✓	-	-
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	✓	-	-
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	✓	-	-
8.5 Producción y prestación del servicio	✓	-	-
8.6 Liberación de los productos y servicios educativos	✓	-	-
8.7 Control de las salidas educativas no conformes	✓	-	-

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	✓	-	-
9.2 Auditoría Interna	✓	-	-
9.3 Revisión por la Rectoría	✓	-	-

10 Mejora

10.1 Generalidades	✓	-	-
10.2 No conformidad y acción correctiva	✓	-	-
10.3 Oportunidades de mejora	✓	-	-

Descripción de criterios no cumplidos

Requisitos del Sistema de Gestión

Criterio de la norma	Descripción del no cumplimiento	Hallazgo Ncm / NcM
-----	-----	---
-----	-----	---
-----	-----	---

Es necesario documentar un plan de acciones correctivas por cada hallazgo de criterio no cumplido, identificando causa, acciones a tomar, responsables de atención y determinación de la efectividad de las acciones tomadas.

Si

—

No

✓

Fecha límite de entrega:

NA

Referencia ISO 9001:2015 / ISO 21001:2025

SI	Aún NO	Firma del auditor líder
✓	—	
		Fernando Jonathan Velázquez Luna

1ª VIGILANCIA. Con base en los resultados generales de auditoría, se recomienda **CONTINUAR** con la **CERTIFICACIÓN**:



CONCLUSIONES GENERALES

PROCESOS AUDITADOS

Evidencias. Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas (ISO 21001:2025)

1.- Atención a estudiantes con necesidades educativas especiales.

La UV mediante diferentes programas proporciona los recursos y el apoyo necesario para garantizar que todos los estudiantes, independientemente de circunstancias individuales, tengan igualdad de oportunidades para acceder a la educación y alcanzar su máximo potencial, propicia ambientes de aprendizaje en igualdad de oportunidades para estudiantes con discapacidad preferente auditiva, motriz y baja visión, así como atender con necesidades educativas especiales para los estudiantes identificados con alguna necesidad educativa especial, incluida la discapacidad.

2.- Adecuaciones a la infraestructura para necesidades especiales.

La UV en búsqueda del fortalecimiento del apartado estratégico de infraestructura previendo un crecimiento de la matrícula, diseña y crea planes de infraestructura institucional, donde se contemplan espacios deportivos, edificios de docencia, áreas de servicios, conectividad entre las áreas y vialidades, adecuación de infraestructura que no cumple con la normatividad, todo alineado a su PGD 2030.

La adecuación, actualización y cumplimiento de espacios son elementos clave de la infraestructura accesible que garantizan que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, puedan acceder a edificios y espacios públicos de manera segura y sin obstáculos.

3.- Anti plagio o defensa de derechos de autor.

La UV, promueve las buenas prácticas de anti plagio y de defensa de los derechos de autor, ya que son fundamentales para promover la integridad académica y proteger la propiedad intelectual.

En ese tenor la UV, cuenta con las siguientes acciones:

Cuerpos académicos y estudiantiles.

Las buenas prácticas de registro de las obras, prototipos y desarrollos, en donde se reconoce la autoría de cada uno de los profesores y/o estudiantes en el seno del trabajo académico y de investigación de la Institución ante el Registro Público de Derechos de Autor y el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

Herramientas digitales.

La UV tiene implementado un sistema exclusivo para servicios de Educación, incluye herramientas de informes de originalidad ilimitados capaces de detectar coincidencias con los trabajos de otros estudiantes, docentes, autores de libros para publicarse en la universidad.

Creación de material didáctico institucional

Las academias institucionales de la UV, cuentan con una normatividad aplicable, para garantizar la entrega de las obras originales y material didáctico elaborado por la academia de la institución.



4.- Acciones ante situaciones cambiantes.

Son las medidas y estrategias que la UV implementa para hacer frente a circunstancias inesperadas o variables que puedan afectar su funcionamiento normal.

Las acciones ante situaciones cambiantes en la Universidad (UV) implican una combinación de planificación, comunicación, adaptabilidad y apoyo para garantizar que la institución pueda responder de manera efectiva y proteger los intereses de su comunidad en tiempos de crisis o cambio.

5.-Proceso de atención de quejas o apelaciones.

Este proceso sigue un conjunto de procedimientos definidos para garantizar una resolución justa y adecuada de los problemas planteados por los estudiantes, profesores u otros miembros de la comunidad universitaria de UV.

Para ello cuenta con:

Revisión de evaluaciones y exámenes de acuerdo al estatuto de los alumnos de la Universidad Veracruzana.

Criterios, requisitos y lineamientos para la admisión de alumnos a la Universidad Veracruzana, así como de regular las actividades de evaluación de sus estudiantes, los cuales son de observancia general y obligatoria.

Diferentes procesos de atención de quejas, apelaciones y/o revisiones garantiza la transparente, imparcial y se lleve a cabo de manera oportuna para asegurar la confianza y la satisfacción de todos los involucrados. Además, estos procesos se encuentran claramente definidos y comunicados a toda la comunidad universitaria.

PROCESOS AUDITADOS

Evidencias. Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas (ISO 21001:2025)

1.- Entorno digital

Se reconoce la digitalización como un factor estratégico del contexto organizacional. La UV cuenta con plataformas tecnológicas digitales que respaldan las funciones sustantivas y adjetivas tales como: Eminus, Examen de Salud Integral, Lienzos, Sistema de Egresados, Sistema de Evaluación Docente, Tutorías, Sistema de Registro y Evaluación de la Investigación, Lumen, Sistema de Información para la Vinculación Universitaria (SIVU), Inscripción en Línea (IL), Mantenimiento de Programación Académica (MPA), MIUV, Productos del PEDPA, Registro de personas interesadas en participar por una Plaza Académica, SIU-Estudiantes, SIU-Académico, Sistema de Ingreso a la UV (SIUV), Sistema del Consejo Universitario General (CUG), Sistema Institucional de Gestión Estratégica (SIGE), Títulos Electrónicos entre otras.

2.- Gobernanza institucional

La UV cuenta con mecanismos que fortalecen la gobernanza, la rendición de cuentas y la toma de decisiones.

A través del SIGE se realiza de manera sistemática, el seguimiento y evaluación de los instrumentos de planeación estratégica y táctica, alineando los objetivos institucionales y los resultados alcanzados.

En el control y desempeño institucional, se actualizó la estructura y el funcionamiento del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI).



La alta dirección coordina acciones para la atención integral de los componentes del control interno.

Esta actualización formalizó el Sistema de Control Interno Universitario como el conjunto articulado de procesos, mecanismos y elementos organizacionales que orientan la planeación, organización, ejecución, dirección, generación de información y seguimiento de los procesos de gestión, fortaleciendo así la transparencia, la gestión de riesgos y la mejora continua institucional.

3.- Riesgos emergentes como factores internos y externos clave

La UV integra en la comprensión de su contexto institucional un enfoque preventivo hacia riesgos climáticos, tecnológicos, de laboratorio, de seguridad e inclusión, mediante la emisión y aplicación de protocolos y lineamientos específicos orientados a la protección de la comunidad universitaria y a la continuidad de los servicios educativos.

Para la atención de riesgos climáticos, la institución cuenta con el Protocolo de actuación ante eventos meteorológicos e hidrometeorológicos en espacios universitarios y los Lineamientos de actuación frente a eventos meteorológicos e hidrometeorológicos.

Para cumplir con el principio de inclusión y accesibilidad, se dispone de los Lineamientos para la inclusión de personas con discapacidad en situaciones de emergencia, los cuales establecen criterios y medidas para mitigar posibles riesgos y daños a personas con discapacidad y adultos mayores con algún déficit funcional.

Para el caso de la gestión de riesgos asociados a las actividades sustantivas de docencia e investigación, la Universidad cuenta con el Protocolo de actuación en caso de derrame de sustancias, productos o materiales químicos en los laboratorios y áreas de almacenamiento.

En el tema de riesgos tecnológicos, la UV cuenta con el Comité Estratégico de Tecnologías de la Información (CETI), órgano encargado de analizar y, en su caso, aprobar el riesgo resultante asociado al uso e implementación de las tecnologías de información institucionales.

4.- Participación de la alta dirección en la gobernanza de riesgos educativos.

Como parte del fortalecimiento de la gobernanza institucional, se reestructuró el COCODI, el cual, es un órgano integrado por la Rectoría, la Secretaría Académica, la Secretaría de Administración y Finanzas, la Secretaría de Desarrollo Institucional, las Vicerrectorías y la Contraloría General, quienes en el ámbito de sus atribuciones son responsables de que las entidades académicas y dependencias bajo su adscripción, implementen acciones orientadas al fortalecimiento de los componentes del control interno, entre ellas la de Administración de Riesgos.

El COCODI, como un órgano colegiado de carácter técnico encargado de la coordinación, asesoría, supervisión y evaluación del Sistema de Control Interno, publicó el Manual para la Identificación y Administración de Riesgos. Este manual constituye la base para la capacitación interna la difusión del enfoque de pensamiento basado en riesgos.

5.- Volatilidad financiera.

La UV identifica y analiza los factores financieros que impactan la sostenibilidad institucional y la continuidad de los servicios educativos. Es así que, en el marco del Acuerdo Nacional por la Rendición de Cuentas y Transparencia en las Universidades Públicas en México, suscrito el 17 de junio de 2025, la UV formuló el Plan de Austeridad y Ahorro para el Ejercicio 2026, concebido como un instrumento de apoyo a la planeación táctica y operativa, orientado a fortalecer la sostenibilidad financiera, la disciplina presupuestal y la transparencia institucional. Con la



implementación del Plan se prevé la optimización del gasto y la continuidad de las funciones sustantivas de docencia, investigación, vinculación y difusión de la cultura, asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales bajo un enfoque basado en procesos y riesgos.

6.- Atención a ciber amenazas.

La UV atiende los riesgos asociados al entorno digital como un componente estratégico de gobernanza. Para ello, cuenta con el Departamento de Gestión de Incidentes de Ciberseguridad, área responsable de analizar, gestionar y mitigar incidentes que afectan los sistemas y activos de infraestructura tecnológica que soportan la operación institucional, a través de un procedimiento de monitoreo y análisis de vulnerabilidades, implementando de acciones preventivas y correctivas y la protección de la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

7.- Ética en el uso de la inteligencia artificial.

Con el crecimiento del uso de tecnologías que incorporan inteligencia artificial en el ámbito académico, la Institución ha adoptado una postura proactiva y responsable mediante la elaboración del Manifiesto sobre el uso de Inteligencia Artificial Generativa (IAGen), el cual se establece de criterios orientados a preservar la integridad académica, promover el uso ético y responsable de la inteligencia artificial y favorecer decisiones informadas basadas en principios científicos y normativos.

8.- Resultados de empleabilidad.

La UV fortalece la empleabilidad y favorece la inserción laboral de estudiantes y egresados, la UV cuenta con el Programa Universitario de Vinculación para el Desarrollo Profesional e Inserción Laboral UV, mediante el cual se articulan acciones orientadas a acompañar el tránsito al mercado de trabajo y a ampliar las oportunidades de colocación profesional. Se cuenta con la Bolsa de Trabajo UV, que es una herramienta tecnológica a disposición exclusiva de los universitarios UV (egresados, estudiantes y trabajadores de la UV) y de las organizaciones empleadoras para apoyar la inserción y el desarrollo laboral de la comunidad UV.

9.- Adquisición de habilidades.

La UV oferta capacitación y actualización en materia de tecnología de información que genera la DGTI, dirigida a la comunidad universitaria y público en general. Mediante el Programa Universitario de Vinculación para el Desarrollo Profesional e Inserción Laboral, se articulan acciones estratégicas para mejorar la empleabilidad y el impacto social de sus egresados, mediante la vinculación con empresas y organizaciones empleadoras, uso de tecnologías digitales para facilitar la interacción entre egresados y sector productivo en las cinco regiones universitarias.

10.- Impacto social a largo plazo.

Universidad cuenta con la plataforma Bolsa de Trabajo UV, la cual facilita el contacto entre egresados y empleadores. De forma complementaria, la Institución cuenta con el Sistema de Seguimiento de Egresados (SSEUV), mecanismo institucional que permite mantener el vínculo con las y los egresados, conocer su situación laboral y valorar la pertinencia del perfil de egreso frente a las demandas del entorno profesional. La información recabada contribuye a la actualización de planes y programas de estudio y a la mejora continua de la calidad académica.

11.- Integración digital.

Para garantizar condiciones adecuadas para la docencia e investigación, la UV cuenta con licenciamiento de software especializado. Entre las herramientas



disponibles se encuentran: Genially, ArcGIS, SolidWorks, ATLAS.ti, Vlex, ChemDraw, LabView, Minitab, Claris FileMaker, Zoom, MathWorks, Adobe Creative Cloud y Multisim.

En apoyo a las funciones sustantivas y adjetivas, la UV fortaleció su infraestructura digital mediante la implementación de chatbots en los procesos: Proceso de admisión a licenciatura y Técnico Superior Universitario, Ingreso a programas de posgrado, Atención de trámites y servicios institucionales, Orientación sobre Área de Formación de Elección Libre, tutorías, obtención de créditos y evaluación del desempeño docente.

Estas soluciones tecnológicas proporcionan respuestas estandarizadas y verificables, lo que fortalece la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios universitarios dirigidos a aspirantes y estudiantes, asegurando una atención oportuna.

12.- Infraestructura tecnológica.

La UV cuenta con 168 centros de cómputo y 430 espacios habilitados como aulas híbridas, lo que apoya los servicios educativos y brinda mayor flexibilidad a los procesos de enseñanza-aprendizaje, tanto en modalidad presencial como apoyada en tecnologías digitales. Se realizó el mantenimiento preventivo a 22 torres de telecomunicaciones de todas las regiones: cuatro en Xalapa, seis en Veracruz, cinco en Orizaba-Córdoba, cuatro en Poza Rica-Tuxpan y tres en la región Coatzacoalcos-Minatitlán.

13.- Competencia y desarrollo de capacidades digitales.

En el Programa de Trabajo 2021-2025. Por una transformación integral, se estableció como meta que el personal académico en funciones docentes cuente con capacitación en aprendizaje mediado por tecnologías digitales. A través del Programa de Formación Académica (ProFA) se impartieron cursos en materia de aprendizaje mediado por tecnologías de información y comunicación y entornos digitales. De manera complementaria, se fortaleció la oferta formativa con cursos en modalidad en línea y virtual sobre innovación pedagógica, didáctica universitaria en la era digital y metodologías no convencionales.

14.- Protección de los datos del alumnado.

La UV garantiza el ejercicio del derecho constitucional a la protección de datos, implementando procedimientos institucionales para su tratamiento conforme al marco normativo aplicable. Actualmente se encuentran identificados 83 tratamientos de datos personales en entidades académicas y dependencias, y se publican de manera física y digital los Avisos de Privacidad integrales y simplificados correspondientes. Se ha dado trámite a peticiones por parte de la comunidad universitaria para ejercer sus Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad a sus datos personales, derechos reconocidos en el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

15.- Inclusión, equidad y accesibilidad.

La UV mantiene en operación el Plan de Apoyos a Población Estudiantil en Condiciones de Vulnerabilidad en pro de la inclusión, justicia y equidad, el cual incorpora ocho programas que cubren las etapas de ingreso, permanencia y egreso. La puesta en marcha de los ocho programas ha permitido identificar y atender barreras económicas, tecnológicas y sociales.

La UV implementó la Beca de Alimentos, apoyo en especie que garantiza alimentación gratuita en comedores universitarios, fortaleciendo las condiciones de



permanencia y el rendimiento académico de estudiantes en situación de vulnerabilidad socioeconómica.

En el ámbito académico, la Universidad ha integrado criterios de accesibilidad e inclusión en el rediseño y virtualización de experiencias educativas.

En materia de infraestructura física, durante el periodo septiembre 2024 a agosto 2025 se ha realizado inversión para eliminar barreras arquitectónicas en todas las Regiones de la UV.

16.- Entrega y evaluación de los servicios educativos.

En materia de planeación y provisión del servicio educativo, la UV amplió la cobertura y diversificó su oferta académica, al pasar de 323 a 364 programas educativos con la apertura de 41 nuevos programas en modalidades escolarizada, mixta y virtual y se incrementó en 3,400 lugares.

Respecto a la calidad y evaluación de los programas educativos, los programas evaluables de licenciatura y posgrado con reconocimiento de calidad aumentaron de 246 a 274. De igual forma, la matrícula de posgrados inscritos en el Sistema Nacional de Posgrados creció a 506 espacios adicionales.

En cuanto a la evaluación y control operacional, la Universidad implementó y consolidó herramientas institucionales para el seguimiento de la gestión académica y la medición de resultados, como la plataforma Eminus versión 4, el SIGE y el Sistema de registro de indicadores vinculado al Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior. Estos mecanismos han permitido llevar a cabo el análisis de información y desempeño, para la toma de decisiones basada en evidencia.

17.- Educación equitativa y resiliencia institucional para todos los alumnos.

La Universidad cuenta con el Reglamento para la Inclusión de Personas con Discapacidad, cuyo objetivo es que los integrantes de la comunidad universitaria que viven con discapacidad conozcan los servicios que les brinda la UV para garantizar su derecho humano a la educación en el marco de la educación inclusiva, y simultáneamente, que la comunidad universitaria en su conjunto reconozca la riqueza de la diversidad entre sus integrantes a fin de generar colectivamente una cultura de respeto hacia todos.

Asimismo, implementó el Plan de apoyos a población estudiantil en condiciones de vulnerabilidad, cuyo objetivo es integrar un conjunto de programas orientados a disminuir las condiciones que afectan el ingreso, permanencia y egreso de estudiantes.

18.- Métricas y herramientas de evaluación para medir el impacto a largo plazo y la contribución social.

En seguimiento a la planeación táctica institucional, se realizó la evaluación integral del Programa de Trabajo 2021-2025. Por una transformación integral, conformado por 73 metas distribuidas en cuatro ejes estratégicos y dos ejes transversales. Para su cumplimiento se designaron responsables institucionales conforme a sus atribuciones normativas, estableciendo un esquema formal de seguimiento, control y rendición de cuentas, con revisiones periódicas y reporte de resultados.

La Universidad mantiene los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y evaluación definidos en el SGCUV, mediante la determinación formal de necesidades, métodos, responsables, periodicidad y conservación de información documentada. Los titulares de dependencia y responsables de proceso continúan realizando al menos una evaluación anual de su desempeño.



19.- Evaluación de la alineación con los ODS (ODS 4 de la ONU).

La UV sostiene su compromiso con la excelencia académica, la formación integral de sus estudiantes y la mejora continua de sus procesos, en congruencia con el ODS 4, que busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, así como promover oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida.

La UV ha integrado en sus instrumentos de planeación indicadores verificables de calidad, inclusión, pertinencia académica y responsabilidad social, alineados al ODS 4.

20.- Mejora continua en un contexto de innovación.

La UV desarrolla bajo un modelo participativo, estructurado y orientado a la innovación institucional la Mejora Continua. En el marco del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, la Universidad realizó la Autoevaluación Institucional 2023, a través de un ejercicio colegiado de análisis crítico enfocado explícitamente en la innovación, la excelencia y la mejora permanente.

En el ámbito del SGCUV, se continúa ampliando el alcance del sistema a 28 procesos institucionales, incorporando nuevos procedimientos y reorganizando procesos estratégicos bajo criterios de eficiencia y pertinencia.

Se llevaron a cabo auditorías internas y externas que derivaron en la recertificación bajo ISO 9001:2015 y la certificación ISO 21001:2018 en 2025, evidenciando la eficacia del sistema y su consolidación como instrumento de mejora continua.

La digitalización de procesos administrativos y financieros ha permitido simplificar trámites, asegurar trazabilidad y optimizar tiempos y recursos, fortaleciendo la eficiencia organizacional como parte del ciclo de mejora continua.

21.- Innovación en los métodos de enseñanza.

La Universidad ha impulsado el proceso enseñanza-aprendizaje bajo el Modelo Educativo Integral y Flexible (MEIF) y mediante el fortalecimiento de metodologías activas y evaluación integral, se actualizó el formato del programa de Experiencia Educativa para incorporar productos académicos como evidencias de desempeño, indicadores generales de evaluación, técnicas e instrumentos diversificados y ponderaciones explícitas y congruentes con resultados de aprendizaje.

A través del ProFA y otras estrategias de actualización, se promueve la capacitación en didáctica, evaluación por competencias, tecnologías digitales y metodologías emergentes.

22.- Flexibilidad en el entorno de aprendizaje.

La UV ha fomentado la flexibilidad académica y ha sido fortalecida mediante la diversificación de modalidades, la digitalización de procesos y la adecuación de infraestructura. Entre las principales acciones destacan: La creación de 17 nuevos programas en modalidad escolarizada, 9 mixtos y 15 virtuales. La consolidación de las modalidades abierta, virtual e híbrida. La instalación de 430 aulas híbridas en las cinco regiones universitarias, lo que permite la impartición de clases presenciales con transmisión simultánea remota. El fortalecimiento de plataformas institucionales como Eminus 4, MiUV e Inscripción en Línea, que facilitan la gestión académica.



PROCESOS AUDITADOS

Auditor Líder FJVL.

USBI Xalapa.

Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en la Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información DB-SB-P-02.

Persona entrevistada, David González Parra – Coordinador del Módulo de Préstamo.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Sistema automatizado para catálogo en línea KOHA de la Universidad Veracruzana, módulo de circulación, reserva y préstamo interbibliotecario.
- Caso de usuario de iniciales PBM no. 21112, material Temible monstruo, PZ73 B364 T4 2016, XBC010266779, préstamo a domicilio.
- Caso de usuario de iniciales PBM no. 21112, material Temible monstruo, PZ73 B364 T4 2016, XBC010266779, devolución de préstamo.
- Caso de usuario de iniciales RHP no. S24011850, material La casa de los espíritus, PQ808.1 L54 C3, XBC010186451, préstamo a domicilio.
- Caso de usuario de iniciales OHNE no. 26529, material Embriología médica, QM601 S22 2016, XBC010241205, préstamo a domicilio.
- Guía del Módulo de Circulación (DB-SB-G-03) de fecha 27 de abril de 2026.
- Caso para búsqueda de material en sistema y estantería El psicoanalista, PS3561 A7778 P7 2004, XBC010196021, Jonh Katzenbach.
- Caso para búsqueda de material en sistema y estantería Biografía de una mujer pápago, E99.P25 U52, XBC010033799, Margarita Nolasco, prólogo.
- Caso para búsqueda de material en sistema y estantería Derecho romano, KR000 D47, XBC010067126, Guillermo Floris Margadant.
- Formato de Quejas y Sugerencias DB-SB-F-09 de usuario de iniciales AOS de fecha 20 de abril de 2026, queja por salida a destiempo de autobuses.
- Correo institucional de atención a quejas de fecha 28 de abril de 2026 para atención de queja por salida a destiempo de autobús.



- Sistema automatizado para catálogo en línea KOHA de la Universidad Veracruzana, módulo de préstamo estadística en sala para material Biografía de una mujer pápago, E99.P25 U52, XBC010033799, Margarita Nolasco, prólogo.

USBI Xalapa.

Revisión de requisiciones de egreso de recursos documentales en el Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales DB-SB-P-03.

Persona entrevistada, Guadalupe Solís Rivas – Analista de Desarrollo de Colecciones.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Manual de Políticas de la Dirección General de Bibliotecas (DB-GE-M-04) de fecha 16 de enero de 2026.
- Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales (SPRFyM) en módulo de egresos, módulo de consulta para revisar nuevas requisiciones en el área de Desarrollo de Colecciones.
- Guía de Captura de Requisiciones de egreso ABS-ABS-G-05 de fecha 12 de agosto de 2024.
- Calendario de requisiciones 2024 en página institucional de la Dirección de Recursos Materiales como antecedente histórico.
- Calendario de requisiciones 2025 en página institucional de la Dirección de Recursos Materiales como antecedente histórico.
- Calendario de requisiciones 2026 en página institucional de la Dirección de Recursos Materiales.
- Consulta en Subsistema de requisición 42140 con fecha de autorización del 22 de enero de 2026 con 11 títulos solicitados para USBI Veracruz.
- Consulta en Subsistema de requisición 45994 con fecha de autorización del 10 de abril de 2026 con 2 títulos solicitados para Facultad de Estadística.
- Consulta en Subsistema de requisición 45605 con fecha de autorización del 07 de abril de 2026 con 10 títulos solicitados para Facultad de Matemáticas.
- Requisición de egreso ABS-ABS-F-01 folio 42140 de fecha de elaboración 09 de enero de 2026 con fecha de autorización 22 de enero de 2026 con 11 títulos solicitados.



- Requisición de egreso ABS-ABS-F-01 folio 45994 de fecha de elaboración 27 de marzo de 2026 con fecha de autorización 210 de abril de 2026 con 2 títulos solicitados.
- Requisición de egreso ABS-ABS-F-01 folio 45605 de fecha de elaboración 25 de marzo de 2026 con fecha de autorización 07 de abril de 2026 con 10 títulos solicitados

USBI Xalapa.

Organización de Recursos Documentales DB-SB-P-04.

Personas entrevistadas, Rubí Herrera Juárez y Mariana Ruiz García – Analistas de Organización Documental.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Manual de Políticas de la Dirección General de Bibliotecas (DB-GE-M-04) de fecha 16 de enero de 2026.
- Formato de Cesta para la DER-X con folios del 1430 al 1460 con 31 registros.
- Formato de Cesta para la CIHAAL-X con folios del 783 al 822 con 40 registros.
- Formato de Cesta para la ENF-O con folios del 2149 al 2153 con 05 registros.
- Formato de Relación de Recursos Documentales enviados a la Biblioteca del Instituto de Investigación Psicológicas remesa IIP074.
- Archivo Excel para registro de cestas por región (Poza Rica - Tuxpan).
- Archivo Excel para registro de cestas por región (Córdoba - Orizaba).
- Archivo Excel para registro de cestas por región (Veracruz – Boca del Río).
- Archivo Excel para registro de cestas por región (Coatzacoalcos - Minatitlán).
- Archivo Excel para registro de cestas por región (Xalapa).
- Sistema KOHA con módulo de remesas consecutivo para registro y módulo de catalogación, remesa XPE-233 con 75 folios.
- Sistema KOHA con módulo de remesas consecutivo para registro y módulo de catalogación, remesa XHU-335 con 32 folios.



- Sistema KOHA con módulo de análisis y organización documental.
- Sistema KOHA con módulo de plantilla de etiquetado de material clasificado libro KD600 H32 2022 no. 2025/04540.
- Sistema KOHA con módulo de plantilla de etiquetado de material clasificado libro HC79.E5 A33 2024 no. 2025/04546.
- Sistema KOHA con módulo de plantilla de etiquetado de material clasificado libro HV6020 C74 2022 XPS no. 2025/04975.
- Sistema KOHA con módulo de proceso físico pegado de etiqueta de material clasificado libro KD600 H32 2022 no. 2025/04540.
- Sistema KOHA con módulo proceso físico pegado de etiqueta de material clasificado libro HC79.E5 A33 2024 no. 2025/04546.
- Sistema KOHA con módulo proceso físico pegado de etiqueta de material clasificado libro HV6020 C74 2022 XPS no. 2025/04975.
- Formato Entrega de Recursos Documentales Organizados DB-SB-F-11 folio 2026/016 de fecha 22 de enero de 2026.
- Formato de Identificación para Bibliotecas Destinatarias DB-SB-F-12 folio 2026/115 región Xalapa.

USBI Xalapa.

Automatización bibliotecaria.

Respaldo del sistema de gestión bibliotecaria DB-AB-P-02 (uso exclusivo de la DGB, la información no es pública).

Persona entrevistada, Jorge Eduardo Pérez Alor – Jefatura del SIB.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Procedimiento Respaldo del sistema de gestión bibliotecaria DB-AB-P-02 (uso exclusivo de la DGB, la información no es pública).
- Guía de Respaldo del Sistema de Gestión Bibliotecaria DB-AB-G-01 de fecha 06 de julio de 2022 (uso exclusivo de la DGB, la información no es pública).
- Bitácora de Restauración de Datos DB-AB-OT-01 con registro de respaldo de fecha 01 de mayo de 2021 con 5456 MB al 01 de mayo de 2026 con 10 GB.
- Correo electrónico generado del Sistema Bibliotecario de fecha 25 de mayo de 2026 (23:34 horas) para respaldo de la información.



- Plataforma One Drive de microsoft para respaldos en Nube del Sistema Bibliotecario de la UV del año desde del 2017 al 2026.
- Plataforma de sistema de archivos de almacenamiento de respaldos de equipos actualizado al 26 de mayo de 2026.
- Respaldo en servidor de respaldo de la USBI último registrado el 01 de mayo de 2026.

USBI Xalapa.

Incorporación de los trabajos recepcionales al repositorio institucional bibliotecario (licenciaturas y posgrados) DB-AB-P-03 (uso exclusivo de la DGB, la información no es pública).

Persona entrevistada, José Martínez Domínguez – Coordinador de Automatización Bibliotecaria

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Plataforma digital DSpace donde se incorporan los trabajos recepcionales, a nivel licenciatura únicamente se distribuyen por la intranet y a nivel posgrado son de acceso abierto.
- Procedimiento Incorporación de los trabajos recepcionales al repositorio institucional bibliotecario (licenciaturas y posgrados) DB-AB-P-03.
- Directrices para la recepción de archivos de trabajos recepcionales para su difusión en el repositorio institucional DB-AB-OT-02 de fecha 11 de agosto de 2022.
- Correo electrónico de fecha 08 de abril de 2026 para realizar incorporación de trabajo recepcional de Maestría en Ingeniería de la Calidad.
- Caso de Trabajo recepcional. Formulario de autorización de difusión en el repositorio institucional DB-AB-F-01 de fecha 02 de diciembre de 2024 de usuario de iniciales BCYO, facultad de Ciencias Químicas Xalapa, Maestría en Ingeniería de la Calidad, tesis Propuesta de mejora en la línea de pasta de una empresa cacaotera en el Estado de Veracruz.
- Caso de Trabajo recepcional. Formulario de autorización de difusión en el repositorio institucional DB-AB-F-01 de fecha 16 de abril de 2026 de usuario de iniciales RCD, Instituto de Investigaciones Cerebrales, Doctorado en Investigaciones Cerebrales, tesis Efecto de la dieta hipercalórica de tipo cafetería durante la gestación y la lactancia sobre la conducta sexual.



alteraciones de prostáticas y áreas cerebrales sexualmente dimórficas de las crías macho.

- Caso de Trabajo recepcional. Formulario de autorización de difusión en el repositorio institucional DB-AB-F-01 de fecha 17 de abril de 2026 de usuario de iniciales GDE, Instituto Lingüístico Literarios, Maestría en Literatura Mexicana, tesis Manual del distraído: raíz del árbol literario de Alejandro Rossi.
- Caso de Trabajo recepcional. Formulario de autorización de difusión en el repositorio institucional DB-AB-F-01 de fecha 24 de noviembre de 2025 de usuario de iniciales LCM, Facultad de Lengua y Literatura, Licenciatura en Lengua y Literatura Hispánicas, tesis La comprensión del chiste lingüístico en adolescentes.
- Caso de Trabajo recepcional. Formulario de autorización de difusión en el repositorio institucional DB-AB-F-01 de fecha 05 de febrero de 2026 de usuario de iniciales DJO, Facultad de Biología, Licenciatura en Biología, tesis Dieta de la ardilla terrestre (*Xerospermophilus perotensis* Merriam, 1893) del pastizal natural del Valle de Perote, Veracruz, México.
- Caso de Trabajo recepcional. Formulario de autorización de difusión en el repositorio institucional DB-AB-F-01 de fecha 21 de noviembre de 2025 de usuario de iniciales MMS, Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, Licenciatura en Administración de Negocios Internacionales, tesis Análisis del rol de la Alianza del Pacífico (Colombia y México) para fortalecer a su comercio internacional y acceder a los mercados de la APEC entre 2020 y 2024.
- Correos electrónicos de notificación a los interesados de la integración de sus trabajos recepcionales en la Plataforma digital DSpace.

USBI Xalapa.

Respaldo de información del repositorio institucional bibliotecario (licenciatura y posgrado) DB-AB-P-01 (uso exclusivo de la DGB, la información no es pública).

Persona entrevistada, René Salas López – Analista de Automatización

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Procedimiento de Respaldo de información del repositorio institucional bibliotecario (licenciatura y posgrado) DB-AB-P-01.



- Guía del respaldo del repositorio institucional bibliotecario (posgrado y licenciatura) DB-AB-G-02.
- Respalos de los PDF de trabajos recepcionales de Licenciatura en plataforma WinSCP.
- Bitácora de Respalos del Repositorio DB-AB-F-02 actualizado al 21 de mayo de 2026.
- Respaldo en dispositivo de almacenamiento portátil, actualizado al 21 de mayo de 2026 posgrados y licenciatura.
- Servidor de producción RIUV cdigital posgrado.
- Servidor de producción RIUV rilic licenciatura.
- Base de datos de respaldos 2024 para licenciatura.
- Base de datos de respaldos 2025 para licenciatura.
- Base de datos de respaldos 2023 para posgrados.
- Base de datos de respaldos 2024 para posgrados.
- Base de datos de respaldos 2025 para posgrados.
- Base de datos de respaldos 2026 para posgrados.

Dirección General de Vinculación

Vinculación Universitaria

Gestión de la Vinculación Universitaria – Formalización de la Vinculación VU-GE-P-01.

Personas entrevistadas, Eduardo Gutiérrez Morín – Jefatura del Departamento de Vinculación Social y Claudia Maria Hernández Rincón – Jefatura del Departamento de Vinculación con el Sector Productivo.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Diagrama de Caracterización SGCUV-GE-F-18 del proceso de Vinculación Universitaria de fecha 16 de agosto de 2022.
- Guía de Comunicación de la Vinculación CVU-GE-G-01 de fecha febrero de 2026.
- Guía para la solicitud de Vinculación Universitaria VU-GE-G-01 de fecha febrero de 2026.
- Guía para la formalización de la vinculación VU-GE-G-02 de fecha febrero de 2026.



- Plataforma de comunicación interna denominado HERMES con folio LVLY1002-26 para solicitud de aval jurídico de la propuesta de convenio.
- Plataforma de comunicación interna denominado HERMES con folio LVLY1002-26 para solicitud de aval académico de la propuesta de convenio.
- Oficio no. BGEZ/SIND/ABRIL/0084/2026 de fecha 09 de abril de 2016 para solicitar de convenio de colaboración entre la UV y el Municipio de Emiliano Zapata.
- Acta de la Decimocuarta Sesión Extraordinaria de Cabildo del Municipio Emiliano Zapata de fecha 19 de marzo de 2026 con no. de Acuerdo 037/EXTR.XIV/MARZO/2026 para Vinculación con la UV.
- Constancia de Mayoría de la Presidencia Municipal Propietario periodo 2024-2025 de fecha 04 de junio de 2025.
- Constancia de Mayoría de la Sindicatura Municipal Propietario periodo 2024-2025 de fecha 04 de junio de 2025.
- Constancia de Situación Fiscal de Municipio
- Aval emitido de persona titular al Municipio para vinculación de fecha 06 de mayo de 2026.
- Convenio General de Colaboración entre la Universidad Veracruzana y el Municipio de Emiliano Zapata en proceso de validación.
- Base de datos de Formalización de Asesorías y Propuesta de Convenios en Proceso 2026-SGC-BD para registro de convenios actualizado al año 2026.
- Oficio no. DGV/253/2026 de fecha 25 de mayo de 2026 para Proceso de formalización de alianzas con el Municipio de Magdalena, Veracruz.
- Convenio Firmado entre la Universidad Veracruzana y Instituto Mexicano del Petróleo IMP no. 6535 de fecha 28 de octubre de 2026.

Vinculación Universitaria

Diseño, Comunicación y Difusión de la Vinculación Universitaria Gvu-GE-P-01.

Personas entrevistadas, Mónica Tarelo Hernández – Responsable de área de Temas Transversales de Vinculación y Héctor Manuel Villanueva Lendecky – Titular de la Oficina de Transferencia de Tecnología.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:



- Guía de Comunicación de la Vinculación CVU-GE-G-01 de fecha febrero de 2026.
- Correo electrónico de fecha 26 de mayo de 2026 para solicitud de carteles para evento de conferencias "Proteger para Emprender" y "Emprendo con IA" para los días 3 y 4 de junio de 2026.
- Correo electrónico de fecha 27 de mayo de 2026 para presentación de propuesta de carteles para evento de conferencias "Proteger para Emprender" y "Emprendo con IA" para los días 3 y junio 2026.
- Página Institucional de la Oficina de Transferencia de Tecnología para difusión de Programa "Tanque de Emprendedores" con la COPARMEX.

Vinculación Universitaria

Capacitación y gestión para desarrollo de proyectos de emprendimiento innovador.

Capacitación para el Emprendimiento Innovador CEI-GE-P-01

Personas entrevistadas, María Inés Cabrera Callejas – Coordinadora ante Educación Continua.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Programa de Capacitación DGV-OTT-EUV-01 de la OTT para año 2026 (periodo del 20 de febrero al 24 de septiembre de 2026).
- Caso de Taller de Emprendimiento e Innovación para estudiantes del 04 al 06 de marzo de 2026.
- Formato de Propuesta de Seminario, Taller o Curso F1-C de fecha 05 de febrero de 2026 para Taller de Emprendimiento e Innovación.
- Oficio no. 71/26 de fecha 11 de febrero de 2026 para dictamen favorable con clave académica CEC-033-0226 de Taller de Emprendimiento e Innovación.
- Oficio no. DGAAEA 0185-2026 de fecha 10 de febrero de 2026 para Dictamen Académico procedente del Taller de Emprendimiento e Innovación.
- Cartel de difusión del Taller de Emprendimiento e Innovación y banner en la página de la OTT.
- Evidencia fotográfica de la realización del Taller de Emprendimiento e Innovación de fechas 04, 05 y 06 de 2026 en la Región Xalapa.



- Lista de Asistencia de Participantes IDC334 de fecha 04 al 06 de marzo de 2026 del Taller de Emprendimiento e Innovación con 5 asistentes aprobados en Región Xalapa.
- Lista de Asistencia de Participantes IDC389 de fecha 28 al 30 de abril de 2026 del Taller de Emprendimiento e Innovación con 27 asistentes aprobados en Región Orizaba-Córdoba.
- Lista de Asistencia de Participantes IDC359 de fecha 14 al 16 de abril de 2026 del Taller de Emprendimiento e Innovación con 26 asistentes aprobados en Región Veracruz.
- Oficio no. DGV/89/2026 de fecha 11 de marzo de 2026 para solicitud de constancias del Taller de Emprendimiento e Innovación con clave CEC-033-0226.
- Constancia de participación al Taller de Emprendimiento e Innovación de fecha 24 de marzo de 2026 de participante facilitador de iniciales GCJR.
- Constancia de participación al Taller de Emprendimiento e Innovación de fecha 24 de marzo de 2026 de participante estudiante de iniciales PEJF.
- Página de redes sociales (Facebook) para difusión del Taller de Emprendimiento e Innovación.

Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.

RespalDOS de información administrativa SGSI GA-P-003 (exclusivo de la DGTI, la información no es pública)

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Calendarización de respaldos de bases de datos y servidores de aplicación SGSI-OT-OT-009 periodos del 1 al 30 de junio de 2026 (programa del siguiente mes) base de datos Oracle, sql server, bases de datos de otros manejadores, servidor de archivos, servidores de aplicación web.
- Calendarización de respaldos de bases de datos y servidores de aplicación SGSI-OT-OT-009 periodos del 1 al 30 de abril de 2026 base de datos Oracle, sql server, bases de datos de otros manejadores, servidor de archivos, servidores de aplicación web.
- Bitácora de RespalDOS en Software de Gestión de RespalDOS SGSI-SO-R-007 del mes de enero de 2026.



- Bitácora de Respaldos en Software de Gestión de Respaldos SGSI-SO-R-007 del mes de febrero de 2026.
- Bitácora de Respaldos en Software de Gestión de Respaldos SGSI-SO-R-007 del mes de marzo de 2026.
- Bitácora de Respaldos en Software de Gestión de Respaldos SGSI-SO-R-007 del mes de abril de 2026.
- Bitácora de Respaldos en Software de Gestión de Respaldos SGSI-SO-R-007 del mes de mayo de 2026 en proceso de cierre.
- Bitácora de resguardos fuera de sitio SGSI-SO-R-001 relación de Blue Ray / DVD respaldos de fin de mes al 30 de abril 2026 de fecha 13 de mayo de 2026.
- Pase de salida para traslado de información fuera de sitio SGSI-SO-OT-010 de fecha 13 de mayo de 2026.
- Guía de programación de respaldos SGSI-SO-G-007 de la DGTI.
- Bitácora de respaldos diarios, mensuales -flashback SGSI-SO-R-002 periodos de abril a mayo 2026 (proceso de respaldo de bases de datos al mes caído).
- Correo electrónico de fecha 13 de mayo de 2025 para Respaldo por petición, se toma como respaldo realizado en la bitácora SGSI-SO-R-001.
- Bitácora de plan de pruebas y validación de los resguardos de información SGSI-SO-R-003 de los meses de enero a abril de 2026.
- Bitácora de Validación de Respaldos de base de datos SGSI-SO-R-006 periodo del mes de abril de 2026 (actualizado al 30 de abril de 2026).
- Plantilla de Gestión del Riesgo SGCUV-GE-F-19 de proceso de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información, Respaldos de información administrativa.

Gestión de Incidentes SGSI-GISI-P-005

Persona entrevistada, Alberto Mesa Huerta – Jefatura de Oficina de Atención Servicios Tecnológicos.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada::



- Herramienta de gestión de servicios (iTop) en liga servicios.uvu.mx del área de gestión de incidentes y del usuario.
- Formato de Servicio SGSI-GISI-F-022 folio UV2026R-030349 de fecha 05 de mayo de 2026 de área de OSX para PC escritorio Lenovo Actualización fecha de termino 11 de mayo de 2026.
- Folio UV2026R-030349 de fecha 05 de mayo de 2026 de OSX para actualización de equipo de cómputo, estatus solucionado, cerrado el 11 de mayo de 2026, seguimiento en Herramienta de Gestión de Servicios, analista asignado NTVM.
- Correo electrónico de solicitud por falla de equipo OSX de fecha 06 de mayo de 2026 en seguimiento del folio UV2026R-030349.
- Folio UV2026R-030629 de fecha 26 de mayo de 2026 de Dirección de Servicios Informáticos Administrativo para formateo de equipo de cómputo, estatus asignado, seguimiento en Herramienta de Gestión de Servicios, analista asignado MHA.
- Folio UV2026R-030612 de fecha 25 de mayo de 2026 de Universidad Veracruzana Intercultural para recuperación de información, estatus asignado, seguimiento en Herramienta de Gestión de Servicios, analista asignado MHA.
- Folio UV2026R-030645 de fecha 28 de mayo de 2026 de del Instituto de Investigaciones Jurídicas para falla de línea telefónica, estatus asignado, seguimiento en Herramienta de Gestión de Servicios, analista asignado HAEG.
- Folio UV2025R-025541 de fecha 31 de marzo de 2025 de Dirección de Nóminas PC escritorio Lenovo sin datos del servicio, fecha de término 31 de marzo de 2025.
- Rastreo de los servicios en plataforma de la Herramienta de Gestión de Servicios (iTop).
- Cédula de Servicios ID-SGSI-CUM-OT-016 Gestión de Incidentes para atención de solicitudes de incidentes con tiempos tentativos de respuesta.
- Plantilla de Gestión del Riesgo SGCUV-GE-F-19 de proceso de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información, Gestión de Incidentes.

Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos SGSI-SFA-P-030.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.



Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Formato de Dictamen Técnico / Borrado de Información SGSI-SFA-F-022 con folio UV2026R-030340 de fecha 08 de mayo de 2026 (equipo de cómputo) equipo HP Prodesk 600 G1.
- Formato de Dictamen Técnico / Borrado de Información SGSI-SFA-F-022 con folio UV2026R-030340 de fecha 08 de mayo de 2026 (equipo de cómputo) equipo HP Eliteone 705.
- Formato de Dictamen Técnico / Borrado de Información SGSI-SFA-F-022 con folio UV2026R-030340 de fecha 08 de mayo de 2026 (equipo de cómputo) equipo HP Thinkcentre M79 SFF.
- Formato de Dictamen Técnico / Borrado de Información SGSI-SFA-F-022 con folio UV2026R-028659 de fecha 21 de enero de 2026 (equipo de cómputo) equipo Dell Inspiron 3647.
- Formato de Dictamen Técnico / Borrado de Información SGSI-SFA-F-022 con folio UV2026R-028659 de fecha 21 de enero de 2026 (equipo de cómputo) equipo Dell Optiplex 755.
- Formato de Dictamen Técnico / Borrado de Información SGSI-SFA-F-022 con folio UV2026R-0300033 de fecha 21 de abril de 2026 (equipo de cómputo) equipo HP Probook 450 G6.
- Seguimiento de Formato de Dictamen Técnico / Borrado de Información SGSI-SFA-F-022 en Herramienta de Gestión de servicios del folio UV2026R-030340.
- Seguimiento de Formato de Dictamen Técnico / Borrado de Información SGSI-SFA-F-022 en Herramienta de Gestión de servicios del folio UV2026R-028659.
- Seguimiento de Formato de Dictamen Técnico / Borrado de Información SGSI-SFA-F-022 en Herramienta de Gestión de servicios del folio UV2026R-030033.
- Guía de Borrado de Información SGSI-SFA-G-002.
- Evidencia fotográfica del retiro de piezas para posterior proceso de baja.

Mantenimiento de equipo de cómputo SGSI-SFA-P-039.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.



Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Formato de Servicio SGSI-GISI-F-022 folio UV2026R-030079 de fecha 20 de abril de 2025 de Dirección General del Área Económico Administrativa para equipo Laptop Lenovo fecha de término 21 de abril de 2026.
- Formato de Servicio SGSI-GISI-F-022 folio UV2026R-029935 de fecha 10 de abril de 2026 Centro de Estudios sobre Derecho, Globalización y Seguridad para equipo PC escritorio HP Omnilane fecha de término 15 de abril de 2026.
- Seguimiento a Formato de Servicio SGSI-GISI-F-022 folio UV2026R-029935 en Herramienta de Gestión de Servicios.
- Seguimiento a Formato de Servicio SGSI-GISI-F-022 folio UV2026R-030079 en Herramienta de Gestión de Servicios.
- Check List Mantenimiento de Equipo de Cómputo SGSI-SFA-OT-014.

Instalación de cliente antimalware SGSI-GISI-P-008.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Solo dos solicitudes en el año 2026 para procedimiento en el SGCUV.
- Plataforma digital de Programa antivirus Mc Afee donde se registran todas las áreas de la UV y todos los equipos.
- Solicitud de instalación de cliente antimalware folio UV2026R-028647 de fecha 21 de enero de 2026 de la Coordinación Regional Veracruz en estatus cerrado.
- Solicitud de instalación de cliente antimalware folio UV2026R-028734 de fecha 27 de enero de 2026 de la Coordinación Regional Orizaba en estatus cerrado.
- Procedimiento para la Instalación de Cliente Antimalware SGSI-GISI-P-008.
- Cédula de Servicio ID- SGSI-CUM-OT-016 Instalación de Cliente de Antimalware.



Acceso al Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU) SGSI-CA-P-028

Personas entrevistadas, Angélica Báez Rocher – Directora USII, Laura Patricia Antonio Yella – Analista USII.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Formato de solicitud de Clases del SIIU SGSI-CA-F-009 de fecha 23 de mayo de 2025 para usuario HPM 16845 actualización de clase como antecedente histórico.
- Formato de solicitud de Clases del SIIU SGSI-CA-F-009 de fecha 23 de mayo de 2025 para usuario CPM 23149 actualización de clase como antecedente histórico.
- Correo de solicitud de modificación de cuenta para acceso al SIIU de fecha 18 de mayo de 2026 para agregar clase con usuarios de iniciales GLMG no. de personal 18015, VCR no. de personal 26967 y GSD no. de personal 43994 de la DGAE.
- Correo de solicitud de alta de cuenta para acceso al SIIU de fecha 25 de mayo de 2026 para agregar clase con usuario de iniciales BMMS no. de personal 53265 para atención en ventanilla en la Facultad de Pedagogía.
- Correo de atención a solicitud de oficio SII-EST 070/26 de fecha 25 de mayo de 2026.
- Correo de aprobación de solicitud de alta al SIIU de personal de iniciales BMMS con no. de personal 53265 en la Facultad de Pedagogía del Campus Poza Rica.
- Correo electrónico de fecha 26 de mayo de 2026 de VoBo para solicitud y continuación de trámite de alta al SIIU en referencia al oficio SII-EST 070/26.
- Verificación en Herramienta de Gestión de Servicios de alta al SIIU de usuario de iniciales BMMS no. de personal 53265 con folio UV2026R-030619 de fecha 26 de mayo de 2026.
- Verificación en Herramienta de Gestión de Servicios de modificación al SIIU de usuarios de iniciales GLMG no. de personal 18015, VCR no. de personal 26967 y GSD no. de personal 43994 con folio UV2026R-030648 de fecha 28 de mayo de 2026 (fecha de atención de la solicitud de 19 de mayo de 2025).



- Formato de solicitud de cuentas del SIIU SGSI-CA-F-010 de fecha 26 de mayo de 2026 de usuario de iniciales BMMS no. de personal 53265 para alta.
- Correo electrónico de fecha 26 de mayo de 2026 para envío de Formato Contraseña Cifrada en el SIIU de usuario de iniciales BMMS no de personal 53265.
- Correo electrónico de actualización de clase de fecha 14 de abril de 2026
- Formato de Solicitud de Clases del SIIU SGSI-CA-F-009 de fecha 14 de abril de 202 para usuario HPM no. de personal 16845 actualización de clase.

Gestión de cuentas institucionales SGSI-CA-P-031.

Persona entrevistada, Héctor Bonola Virues – Director de Servicios de Red e Infraestructura Tecnológica. Daniel Zúñiga Andrade – Jefatura de Departamento de Arquitectura y Servicios de Red.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Formato de Control de Cuentas de acceso y servicios de red SGSI-CA-F-016 de fecha 23 de enero de 2026 para alta de correo electrónico de usuario PZEJ no. 44003, para cuentas no personales (tutoriascontaduriavirtual@uv.mx).
- Oficio de fecha 23 de enero de 2026 para la entrega de cuenta de correo electrónico solicitada por el departamento de tutorías.
- Formato de Control de Cuentas de acceso y servicios de red SGSI-CA-F-016 de fecha 14 de abril de 2026 para cambio de contraseña de cuenta de la DGRH (fesapauvestatal@uv.mx)
- Oficio de fecha 14 de abril de 2026 para la entrega de cuenta de correo electrónico solicitada por DGRH.
- Formato de Control de Cuentas de acceso y servicios de red SGSI-CA-F-016 de fecha 23 de enero de 2026 para cambio de contraseña de cuenta de usuario de RAP no. 39485.
- Correo electrónico de solicitud de cambio de contraseña de cuentas personales de fecha 19 de mayo de 2026.



- Formato de Control de Cuentas de acceso y servicios de red SGSI-CA-F-016 de fecha 19 de mayo de 2026 para cambio de contraseña de cuenta de usuario de PBL no. 17959.
- Plataforma HERMES con solicitudes para la gestión de cuentas institucionales.
- Caso de Plataforma HERMES con solicitud para la gestión de cuentas institucionales de fecha 11 de marzo de 2026 para alta de cuenta para Certificación del Idioma Alemán de titular de iniciales CBJF.
- Plantilla para la Gestión de Riesgos (SGCUV-GE-F-19) del procedimiento Gestión de cuentas institucionales SGSI-CA-P-031.

Identificación y Atención de Vulnerabilidades de Tecnologías de Información SGSI-SO-P-041.

Persona entrevistada, Daniel Salazar Falfán – Jefatura del Departamento de Gestión de Incidente de Ciberseguridad.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Plan de Trabajo para la Gestión de Vulnerabilidades (Ciberseguridad UV-CSIRT) documentado en dos periodos semestrales del año 2026.
- Software llenable NESSUS profesional para ejecución de análisis de vulnerabilidades.
- Informe de Concentrado de Vulnerabilidades segmento 200 Coatzacoalcos de fecha 25 de febrero de 2026 de IP 148.226.200.3 con dos vulnerabilidades altas.
- Plataforma de Herramienta de Gestión de Servicios para la atención de vulnerabilidades detectadas.
- Solicitud de servicio registrado en Herramienta de Gestión de Servicios folio UV2026I-029522 de fecha 23 de marzo de 2026 de IP 148.226.200.3 cerrado el 09 de abril de 2026.
- Correo electrónico de Informe de análisis de vulnerabilidades para validación de folios solicitados (UV2026I-029522) de IP 148.226.200.3 de fecha 08 de abril de 2026.



- Informe de Concentrado de Vulnerabilidades segmento 200 Coatzacoalcos de fecha 09 de abril de 2026 de IP 148.226.200.3 con dos vulnerabilidades altas atendidas y eliminadas.
- Correo electrónico de fecha 09 de abril de 2026 para VoBo para cierre de folio UV2026I-029522 de IP 148.226.200.3.
- Plantilla para la Gestión de Riesgos (SGCUV-GE-F-19) del procedimiento Identificación y Atención de Vulnerabilidades de Tecnologías de Información.

Apertura y cierre de puertos de red y páginas web SGSI-ST-P-045.

Persona entrevistada, Gabriel Lozano – Jefatura del Departamento de Redes y Telecomunicaciones.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Formato de solicitud de servicios de telecomunicaciones DGTI-AR-F-01 de fecha 14 de mayo de 2026 para apertura de puerto no. 587 TCP, recibido el 14 de mayo de 2026 no autorizado por falta de datos de equipos destino, folio UV2026R-030455.
- Formato de solicitud de servicios de telecomunicaciones DGTI-AR-F-01 de fecha 27 de mayo de 2026 para apertura de puerto no. 587 TCP, recibido el 27 de mayo de 2026 folio UV2026R-030641.
- Correo electrónico de fecha 27 de mayo de 2026 de seguimiento de apertura de puerto 587 para el SMTP.
- Solicitud de Servicio registrado en Herramienta de Gestión de Servicios folio UV2026R-030641 de fecha 27 de mayo de 2026 para apertura de puerto 587 para el SMTP.
- Formato de solicitud de servicios de telecomunicaciones DGTI-AR-F-01 de fecha 26 de noviembre de 2025 para apertura de puertos no. 80 y 443 TCP, recibido el 01 de diciembre de 2025 no autorizado por detección de vulnerabilidades por el departamento de ciberseguridad, folio UV2025R-028199.
- Validación de folio de atención en Herramienta de Gestión de Servicios UV2025R-030455 de fecha 14 de mayo de 2026.



- Validación de folio de atención en Herramienta de Gestión de Servicios UV2025R-028199 de fecha 01 de diciembre de 2025.
- Validación de folio de atención en Herramienta de Gestión de Servicios UV2025R-030641 de fecha 27 de mayo de 2026.
- Correo electrónico de fecha 03 de diciembre de 2025 de folio UV2025R-028199 para informe de rechazo por detección de vulnerabilidades por el departamento de ciberseguridad.
- Correo electrónico de fecha 14 de mayo de 2026 de folio UV2025R-030455 para informe de rechazo por falta de datos de equipos destino.
- Correo electrónico de fecha 27 de mayo de 2026 de folio UV2025R-030641 para informe aprobación de apertura de puerto 587 TCP.

Gestión de claves telefónicas SGSI-ST-P-03.

Personas entrevistadas, Erika Graciela Hernández Aldama – Jefatura del Departamento de Recursos Tecnológicos Transversales, Patsi Liliana Sánchez Flores – Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos, Javier Cano Delgado – Jefatura del Departamento de Comunicaciones Unificadas.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Correo electrónico de fecha 21 de enero de 2026 para solicitud de cambio de administrador para la USBI Xalapa.
- Formato de Solicitud de Claves Telefónicas DGTI-ST-F-02 de fecha 21 de enero de 2026 de solicitante de la USBI Xalapa, para usuario de iniciales PRLP no. 33354.
- Solicitud de Servicio registrado en la Herramienta de Gestión de Servicios folio UV2026R-028660 de fecha 21 de enero de 2026 para actualización de extensión.
- Solicitud de Servicio registrado en la Herramienta de Gestión de Servicios folio UV2026R-028692 de fecha 23 de enero de 2026 para configuración de claves telefónicas
- Correo electrónico de notificación de atención de solicitud de configuración de clave telefónica USBI Xalapa de usuario PRLP con extensión 12105 y clave activada 145063.



- Correo electrónico de fecha 11 de marzo de 2026 para solicitud para alta de clave telefónica del Instituto de Ingeniería Región Veracruz.
- Formato de Solicitud de Claves Telefónicas DGTI-ST-F-02 de fecha 10 de marzo de 2026 de solicitante del Instituto de Ingeniería Región Veracruz, para usuario de iniciales OCR no. 30566.
- Solicitud de Servicio registrado en la Herramienta de Gestión de Servicios folio UV2026R-029353 de fecha 11 de marzo de 2026 para alta de clave telefónica.
- Correo electrónico de fecha 17 de marzo de 2026 de notificación para alta de clave telefónica del Instituto de Ingeniería Región Veracruz para usuario OCR con extensión 22009 y clave activada 103931.
- Base de datos de Bitácora de claves telefónicas en archivo Excel actualizado al 25 de mayo de 2026.
- Plataforma CISCO Unified CM Administration para la gestión de las claves telefónicas.
- Tabla de codificación para permisos y acceso de llamadas de las claves telefónicas.

Gestión de extensiones telefónicas SGSI-GA-P-044.

Personas entrevistadas, Erika Graciela Hernández Aldama – Jefatura del Departamento de Recursos Tecnológicos Transversales, Patsi Liliana Sánchez Flores – Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos, Javier Cano Delgado – Jefatura del Departamento de Comunicaciones Unificadas.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Plataforma de Herramienta para la Gestión de Servicios.
- Solicitud de servicio de extensión telefónica para instalación de nuevas extensiones (extensiones 13335 y 13336) registrado en la Herramienta de Gestión de Servicio con folio UV2026R-028973 de fecha 13 de febrero de 2026 del Centro de Investigaciones Transdisciplinario en Humanidades, Ambientales, Artes y Literatura, Xalapa.



- Formato de Conformidad de Gestión de Extensiones Telefónicas SGSI-GAF-F-044 de fecha 20 de febrero de 2026, del Centro de Investigaciones Transdisciplinario en Humanidades, Ambientales, Artes y Literatura, Xalapa.
- Solicitud de servicio de extensión telefónica para instalación de nuevas extensiones (29106 y 29103) registrado en la Herramienta de Gestión de Servicio con folio UV2026R-028760 de fecha 28 de enero de 2026 de la Facultad de Enfermería, Veracruz.
- Formato de Conformidad de Gestión de Extensiones Telefónicas SGSI-GAF-F-044 de fecha 06 de febrero de 2026 de la facultad de Enfermería, Veracruz.
- Solicitud de servicio de extensión telefónica para instalación de nuevas extensiones (28 extensiones, de la 13650 a la 13677) registrado en la Herramienta de Gestión de Servicio con folio UV2026R-030280 de fecha 04 de mayo de 2026 del Instituto de Antropología, Xalapa.
- Formato de Conformidad de Gestión de Extensiones Telefónicas SGSI-GAF-F-044 de fecha 07 de mayo de 2026 del Instituto de Antropología, Xalapa.

Desarrollo de recursos educativos digitales SGSI-GE-P-047.

Personas entrevistadas, Ismael Suárez Hernández – Responsable de Célula de Desarrollo, Antonio Lagunes Fuertes – Jefatura del Departamento de Extensión de Servicios y Alianzas de TI.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Oficio no. JEIUV/002/2026 de fecha 27 de enero de 2026 de solicitud de la entidad académica con la Experiencia Educativa de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés Virtual.
- Oficio no. DEST/029/2026 de fecha 29 de enero de 2026 para respuesta a Experiencia Educativa de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés Virtual con folio REYF5598-26.
- Evidencia de Agenda de Reunión con los expertos para la Experiencia Educativa de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés Virtual.
- Formato de Cronograma de actividades SGSI-GE-F-059 de Experiencia Educativa de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés Virtual.
- Formato de Solicitud de Información para el Desarrollo del Recurso Educativo Digital SGSI-GE-F-054 para cada una de las Experiencias Educativas de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés Virtual.



TORRE
WORLD TRADE CENTER
CIUDAD DE MEXICO

Montecito No. 38, Esquina Insurgentes, Piso 25
Oficina 15, Colonia Nápoles, Alc. Benito Juárez
CP 03810 CDMX. Tel. 01 (55) 9000 – 9027

Rio Guadalupe 14-A, Colonia Del Valle
San Pedro Garza García, CP 66223
Monterrey, Nuevo León.

educert.org.mx
contacto@educert.org.mx

Pág. 77
DG-RG-01

- Carta Responsiva para el Desarrollo de Recursos Educativos Digitales SGSI-GE-F-058 de fecha 02 de marzo de 2026 de experto en contenido de iniciales GMDJ.
- Carta de Autorización de uso de Imagen y Voz SGSI-GE-F-057 de fecha 20 de marzo de 2026 de experto en contenido de iniciales RLNC.
- Formato de Revisión SGSI-GE-F-053 de fecha 08 de abril de 2026 de experto en contenido de iniciales RLNC, con 1 observación por atender.
- Formato de Metadatos SGSI-GE-F-052 de fecha 26 de mayo de 2026 de las Experiencias Educativas de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés Virtual.
- Formato de Test de Accesibilidad basado en la W3C SGSI-GE-F-056 de fecha 26 de mayo de 2026 de las Experiencias Educativas de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés Virtual.
- Formato de Guía de Indicadores de Calidad para Red (GIC-RED) de las Experiencias Educativas de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés Virtual.
- Oficio no. DEST/186/2026 de fecha 26 de mayo de 2026 para entrega de Experiencia Educativa de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés Virtual.
- Plataforma EMINUS con evidencia de la carga de la Experiencia Educativa de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés Virtual.
- AQUÍ ME QUEDÉ GRACIAS

Reservación de salas de videoconferencia SGSI-GA-P-043, Región Xalapa (USBI Xalapa)

Persona entrevistada, Arturo Nandayapa Parada – Jefatura del Departamento de Videoconferencias.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Plataforma de la Universidad Veracruzana www.uv/video /solicitud para registro de solicitud de reservación de sala de videoconferencia.
- Formato de registro recibido en correo electrónico de fecha de 22 de mayo de 2026 para evento Foro de Empleabilidad y Feria del Empleo UV para el día 04 de septiembre de 2026.
- Correo electrónico de fecha 22 de mayo de 2026 para notificación al interesado de registro de evento en sala de videoconferencia.



- Correo electrónico de fecha 22 de mayo de 2026 para notificación del interesado a gestor de la sala de videoconferencia de enterados obre el evento registrado.
- Formato de registro recibido en correo electrónico de fecha de 26 de mayo de 2026 para evento XV foro de Investigación-Acción para los días 12 y 13 de noviembre de 2026.
- Oficio de cotización de fecha 27 de mayo de 2026 para evento XV foro de Investigación-Acción para los días 12 y 13 de noviembre de 2026, en sala de videoconferencia dirigido a interesado.
- Formato de registro recibido en correo electrónico de fecha de 14 de abril de 2026 para evento Séptimas Jornadas de Residencia "Bourout, depresión y trastornos del sueño en personal de salud para los días 01 y 02 de octubre de 2026.
- Correo electrónico de notificación de no aprobación de solicitud de reserva de sala de videoconferencia por encontrarse ocupada con otro evento.
- Formato de registro recibido en correo electrónico de fecha de 15 de abril de 2026 para evento Séptimas Jornadas de Residencia "Bourout, depresión y trastornos del sueño en personal de salud para los días 19 y 20 de octubre de 2026.
- Correo electrónico de fecha 15 de abril de 2026 para notificación al interesado de registro de evento en sala de videoconferencia.
- Correo electrónico de fecha 15 de abril de 2026 para notificación del interesado a gestor de la sala de videoconferencia de enterados obre el evento registrado.
- Agenda digital de reservación de sala de videoconferencia con registros de eventos autorizados y programados año 2026.
- Disposiciones para el Uso de Sala de Videoconferencias (distribuido a los interesados para su conocimiento).
- Detectaron una Oportunidad de Mejora, integrar al formato digital una codificación dentro del SGC y una foliación de control.
- Plantilla para la Gestión de Riesgos SGCUV-GE-F19 del procedimiento Reservación de salas de videoconferencia.

Respalos de Información de Apoyo Académico SGSI-SO-P-026 (exclusivo de la DGTI, la información no es pública).

Personas entrevistadas, José Alejandro Colunga Moreno – Director de Desarrollo Informático de Apoyo Académico, Gustavo Antinio Ruiz Zapata – Jefatura del Departamento de Desarrollo Informático de Soluciones Informáticas Académicas, Carol María Medina Hernández – Administradora de Bases de Datos.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.



No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Calendario de Respaldos SGSI-SO-F-048 para año 2026.
- Plataforma de Servidor SRVDDIADTEDATA donde se aloja la Base de Datos.
- Validación de Base de Datos completos y completos en Bitácora de Ejecuciones de los meses de enero hasta abril de 2026 (oportunidad de mejora para integrar esta bitácora como Guía de Respaldos).
- Bitácora de Respaldos SGGI-SO-F-049 del Servidor SRVDDIADTEDATA con tipo de recurso BD MS SQL 2022, del mes de enero de 2026.
- Bitácora de Respaldos SGGI-SO-F-049 del Servidor SRVDDIADTEDATA con tipo de recurso BD MS SQL 2022, del mes de febrero de 2026.
- Bitácora de Respaldos SGGI-SO-F-049 del Servidor SRVDDIADTEDATA con tipo de recurso BD MS SQL 2022, del mes de marzo de 2026.
- Bitácora de Respaldos SGGI-SO-F-049 del Servidor SRVDDIADTEDATA con tipo de recurso BD MS SQL 2022, del mes de abril de 2026.
- Medios ópticos de grabación de respaldos en formato DVD y Blue Ray de los meses de enero de 2026.
- Medios ópticos de grabación de respaldos en formato DVD y Blue Ray de los meses de febrero de 2026.
- Medios ópticos de grabación de respaldos en formato DVD y Blue Ray de los meses de marzo de 2026.
- Medios ópticos de grabación de respaldos en formato DVD y Blue Ray de los meses de abril de 2026.
- Bitácora de Acceso al Resguardo SGSI-CA-D-050 con registros de ingreso de personal con iniciales MHCM no. con fecha de acceso del 04 de febrero al 04 de mayo de 2026.
- Aplicaciones para generar respaldos y desarrollar el procedimiento de trabajo (SQL Server, Sistema Operativo Windows Server, 7zip, imgBurn, Procesador de Textos Windows).

Dirección General de Administración Escolar.

Ingreso

Servicio de ingreso escolar por examen a nivel licenciatura, técnico y técnico superior universitario.

Aplicación del Examen de Ingreso AE-IE-P-01

Publicación de Resultados AE-IE-P-02

Registro en Línea de Aspirantes UV AE-IE-P-03

Selección de Aplicadores y Auxiliares AE-IE-P-04

Conteo y Distribución del Material de Aplicación AE-IE-P-05

Personas entrevistadas. Edgar Paul Rodríguez Cortés – Coordinador de Ingreso y Servicios Informáticos.



En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Convocatoria para Examen de Ingreso a Licenciatura, Técnico y TSU 2026, publicada en el portal de la UV el 27 de febrero de 2026.
- Formato de entrega de cajas a empresa de seguridad para el proceso de examen de ingreso a Licenciatura, Técnico y TSU para las diferentes sedes de aplicación, de fecha 28 de mayo de 2026, con 330 cajas.
- Formato de Reporte de Recepción de material para la aplicación del examen de ingreso SIUV-AEI-R-11 en fecha del sábado 30 de mayo de 2026 en las distintas sedes.
- Formato de Reporte de Recepción de material para la aplicación del examen de ingreso SIUV-AEI-R-11 en fecha del domingo 31 de mayo de 2026 en las distintas sedes.
- Plataforma SIUV para registro de aspirantes al proceso de ingreso a Licenciatura, Técnico y TSU 2026.
- Caso de registro de aspirante de iniciales LMJF con folio LC2688576 en plataforma SIUV de módulo de Gestión (examen virtual).
- Caso de registro de aspirante de iniciales MHAL con folio LC2681383 en plataforma SIUV de módulo de Gestión (examen presencial).
- Caso de registro de aspirante de iniciales TMHR con folio LC2600181 en plataforma SIUV de módulo de Gestión (examen virtual).
- Evidencia fotográfica de las cajas para su distribución en las sedes de aplicación del examen de ingreso a la UV.
- Formatos de identificación de cajas por Región, sede, aula y coordinador con código QR.
- Presentación del Proceso de Ingreso 2026.
- Plataforma SIUV en el módulo de captura de cantidad de edificios, aulas, bancas y capacidad de lugares de las entidades académicas.
- Guía del Coordinador de Sede AE-IE-G-02 para el proceso de Ingreso a Licenciatura, Técnico y TSU 2026 a la UV.
- Evidencia in situ y tiempo real de la capacitación de reforzamiento para aplicadores del examen de ingreso a la UV.
- Evidencia in situ y en tiempo real del proceso de Ingreso a Licenciatura, Técnico y TSU 2026 de la UV.



NOTA: Se informa que, por razones de ejecución del proceso de ingreso a Licenciatura, Técnico y TSU 2026 a la UV, se presentó evidencia hasta donde las actividades y respetando el proceso de secrecía lo permite.

Permanencia

Reinscripción AE-P-P-02

Personas entrevistadas. Joyce García Gálvez – Directora de Servicios Escolares, Blanca Estala Sánchez Hemandéz – Jefatura del Departamento Supervisión y Desarrollo Escolar, Margarito Hernández Pérez – Jefatura del Departamento de Control Escolar.

En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo de este. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Plataforma Módulo de Programación Académica con las bases de datos de las Experiencias Educativas a ofertar.
- Cronograma de Programación Académica del periodo agosto 2026 – enero 2027.
- Calendario de Procesos AE-P-OT-07 para inscripción en línea para periodo agosto 2026 – enero 2027.
- Módulo de MiUV con caso de ejemplo de estudiante de iniciales MRCN con matrícula **71**
- Correo electrónico de fecha 13 de mayo de 2026 de Analista de Control Escolar dirigido a los Secretarios de Facultad para informar de la publicación del Calendario de Procesos AE-P-OT-07.

Inscripción de Nuevo Ingreso AE-P-P-04

- Convocatoria publicada el 03 de marzo de 2026 con las fechas para la Inscripción de Nuevo Ingreso para fechas del 03 al 24 de agosto de 2026.
- Calendario de Procesos AE-P-OT-07 para inscripción de Nuevo Ingreso 2026 para periodo agosto 2026 – enero 2027.
- Acta de Cierre de Inscripción 2025 de PE de Ingeniería en Instrumentación Electrónica Campus Xalapa de fecha 08 de agosto de 2025.
- Acta de Cierre de Inscripción 2025 de PE de Ingeniería Metalúrgica y Ciencia de los Materiales Campus Boca del Río de fecha 08 de agosto de 2025.



Movimientos Escolares AE-P-P-03

- Movimiento Escolar / Solicitud de Baja de fecha 29 de mayo de 2026 tipo de baja temporal de estudiante de iniciales LUJH con matrícula **71**
- Reporte de Baja Temporal de fecha 29 de mayo de 2026 de PE Ingeniería Civil del periodo febrero – julio 2026 con relación de 10 estudiantes.
- Plataforma Institucional SIUU en módulo SWPBAJA para proceso de baja en sistema.
- Seguimiento de Movimiento Escolar de estudiante de iniciales TZKI con matrícula **71** PE medicina Poza Rica.
- Traslado Escolar, Baja Temporal y Baja Definitiva, con apoyo del Instructivo de Movimientos Escolares AE-P-I-17.
- Circular no. DGAE/CIRCULAR/001/2026 de fecha 16 de enero de 2026 para informar las fechas en que deben realizarse los trámites escolares por niveles y modalidades para periodo febrero – julio 2026.
- Circular no. DGAE/CIRCULAR/006/2026 de fecha 04 de mayo de 2026 para informar de la Convocatoria de Ingreso 2026 con los documentos mínimos para integración de expedientes de alumnos.

Emisión de Credencial Física de Identificación Universitaria para Estudiante AE-P-P-06

- Listado de Credenciales de Nuevo Ingreso DESDE-GE-OT-02 para región Xalapa nivel Licenciatura periodo agosto 2025 – enero 2026.
- Plataforma Institucional MiUV módulo de Credencial Electrónica con ejemplo de estudiante de iniciales MRCN con matrícula **71**
- Plataforma de Portal de Estudiantes para información de trámites (Credencialización).
- Solicitud de Credenciales por Formulario, Xalapa de fecha 11 mayo de 2026 de estudiante de iniciales NPS con matrícula **71**
- Correo electrónico de fecha 26 de febrero de 2026 para reposición de credencial de estudiante de iniciales AHJY con matrícula **71**
- Instructivo para elaborar Credenciales con software Dolphin AE-P-I-06
- Instructivo Ingreso a la forma SWPCRED AE-P-I- 18.
- Evaluación del Servicio: Reexpedición de Credencial UV AE-P-F-33.
- Oficio DSE/04/2026 de fecha 23 de enero de 2026 para compra de insumos para credencialización.

Egreso

Expedición de Título Profesional y Legalización de Certificados de Estudios Profesionales AE-E-P-02.

Personas entrevistadas. Edgar Olin Tonatiuh Gámez Pelaez – Oficial Mayor de la UV, Marcos Medina Mendoza – Jefatura del Departamento de Certificación y Legalización de Documentos, Candelaria Arrieta Hernández – Jefatura del Departamento de Titulación y Servicio Social, María de la Cruz Natividad Domínguez Medina – Encargada de Control de Documentos.



En la revisión del presente procedimiento se determina que se encuentra bien estructurado y se implementa de manera eficiente. Las evidencias se presentaron satisfactoriamente con oportunidad lo que demuestra que el responsable conoce y domina las fuentes de entrada, el seguimiento y medición de su procedimiento, los elementos de salida, los documentos requeridos para ejecutar el trabajo, los registros generados y las salidas no conformes (en su caso), así como su adecuado control y resguardo; comprobando así el óptimo desarrollo del mismo. El personal a cargo cuenta con los conocimientos necesarios, está comprometido con la eficacia del sistema, comunica los resultados y domina eficientemente la operatividad de este procedimiento de trabajo.

No se presentan hallazgos de incumplimiento que reportar.

Procedimiento Conforme.

Evidencia revisada:

- Expediente completo con documentos requeridos (Solicitud de Expedición de Título, Diploma o Grado Académico AE-E-F-37, Pago correspondiente para emisión de Título Electrónico y/o Físico, Acta de Nacimiento, Certificado de Bachillerato, CURP, Constancia de no Adeudo, Recibo de Ingresos del Trámite, Certificado de Estudios de nivel Superior, Cardex Académico) de egresado (a) de iniciales OMCU con matrícula 71
- Expediente completo con documentos requeridos (Solicitud de Expedición de Título, Diploma o Grado Académico AE-E-F-37, Pago correspondiente para emisión de Título Electrónico y/o Físico, Acta de Nacimiento, Certificado de Bachillerato, CURP, Constancia de no Adeudo, Recibo de Ingresos del Trámite, Certificado de Estudios de nivel Superior, Cardex Académico) de egresado (a) de iniciales MVBV con matrícula 71
- Expediente completo con documentos requeridos (Solicitud de Expedición de Título, Diploma o Grado Académico AE-E-F-37, Pago correspondiente para emisión de Título Electrónico y/o Físico, Acta de Nacimiento, Certificado de Bachillerato, CURP, Constancia de no Adeudo, Recibo de Ingresos del Trámite, Certificado de Estudios de nivel Superior, Cardex Académico) de egresado (a) de iniciales MGM con matrícula 71 folio de seguimiento 253388.
- Plataforma Institucional SIU en módulo SWACERT para trazabilidad de los trámites de Expedición de Título Profesional y Legalización de Certificados de Estudios Profesionales.
- Plataforma Institucional SIU en módulo SOAHSCH para ingreso de información de los trámites de Expedición de Título Profesional y Legalización de Certificados de Estudios Profesionales.
- Plataforma Institucional SIU en módulo SGATDN, SPAIDEN, SOAHSCH y SWADEGR para cotejo de información en documentos originales.
- Título de egresado de iniciales TVJC como Licenciado en Sistemas Computacionales Administrativos de fecha 24 de marzo de 2026 no. 2506629.
- Título de egresado de iniciales MGM como Ingeniero Químico de fecha 29 de mayo de 2026 en proceso de impresión.
- Solicitud de expedición de título, diploma o grado académico AE-E-F-37.
- Control de trámites de legalización de certificados de estudios AE-E-F-08.
- Especificación de la no procedencia AE-E-F19.
- Supervisión de datos contenidos al reverso del título profesional AE-E-F-05.



- Control de títulos enviados a Secretaría Académica y Rectoría para firma AE-E-F-04.

PROCESOS AUDITADOS

Auditor – Experto Técnico SFCE.

Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios

Sitio: USBI Coatzacoalcos.

Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información DB-SB-P-02.

Personal auditado:

Mtro. Javier Ramírez Carrillo. - Director de la Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información Coatzacoalcos.

Rafaelita López Joachin. - Bibliotecaria.

Diana Maria Godínez Victoria. - Bibliotecaria.

Juana Jiménez Vidal. Bibliotecaria.

Maria Elena Peralta Vidal. - Bibliotecaria.

Relación de evidencias presentadas:

- Se tiene un Sistema de Gestión documental en página web Proceso: Sistema bibliotecario – Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV).
- Su Política de Calidad se encuentra en la página web y en la biblioteca de la USBI Coatzacoalcos.
- Se tiene su manual de organización en donde se encuentra las responsabilidades y autoridades del Puesto.
- Se tiene evidencia de las acciones para atender los riesgos, de fecha febrero de 2025 donde se solicita que devuelva el libro prestado.
- Se han impartido capacitaciones en materia de Gobernanza Universitaria, gestión administrativa.
- Se maneja la comunicación por medio de correos electrónicos.
- Se tienen evidencia de la aplicación de la encuesta de opinión de la prestación del servicio.
- Por otro lado, hasta la fecha no hay quejas que atender.
- Se tiene informe de la revisión por la Dirección del periodo 2025 de formato libre.
- Se tiene definidos objetivos tener 500,000 servicios bibliotecarios
- Se revisa cada semestre los avances del objetivo, por medio de indicadores (datos estadísticos).



- Se realizó auditoría interna en 10 de abril de 2025.
- Se tiene evidencia de la atención de la Mejora documentada mediante la solicitud de recursos con el documento Concentrado de recursos documentales 2026 y enviados a los titulares de Entidades Académicas.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que el procedimiento es conforme con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Revisar la pertinencia de establecer metas por Dependencia (USBI o Biblioteca) y no tener una general.

Sitio: USBI Minatitlán.

Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información DB-SB-P-02.

Personal auditado:

Mtro. Carlos Cabañas Ronzón. - Director Administrativo de la USBI Minatitlán.

Relación de evidencias presentadas:

- Solo operan el procedimiento de préstamo de recursos documentales.
- Se cuenta con Política de Calidad en los espacios de la Biblioteca.
- Se cuenta con el documento denominado Manual de organización donde se puede observar las responsabilidades y autoridades del bibliotecario.
- Se cuenta con Matriz de Gestión de Riesgos, las acciones para atender los riesgos se tienen en correos electrónicos de fecha 30 de enero de 2026 donde se tiene la lista de adeudos. Se genera un reporte de deudores de libro. El riesgo declarado se tiene evaluado con nivel moderado.
- Se tienen declarados objetivos del proceso que se trata de Alcanzar el 500000 de servicios bibliotecarios de la Universidad.
- Se tienen cursos de Biblioteconomía y Bibliotecología, uso de biblioteca virtual, signaturas topográficas.
- Se tiene minuta de trabajo de toma de conciencia sobre la importancia del SGC, enero del 2025.
- Se tiene avances significativos del nuevo edificio de biblioteca al 60%
- Se tiene resultados de la encuesta de satisfacción del ejercicio 2025, se aplica a más o menos el 9% de la población.
- Se tiene solicitud de incremento de acervo por parte del estudiante [REDACTED] y esta es atendida buscando el libro solicitado. Se muestra solicitud de adquisición de libros al área correspondiente.
- Se presenta informe de labores del ejercicio 2025 donde la USBI Minatitlán contribuyó en 77000 servicios a la meta de la Universidad.



- Para el ejercicio 2025 se cumplió con la meta del medio millón de servicios.
- Se llevó a cabo auditoría interna en marzo.
- Se llevó a cabo revisión por la Dirección con la Directora General de Bibliotecas en donde se revisan todos los resultados del SGC.
- Se cuenta con atención a la oportunidad de Mejora con el Plan de acción presentado.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que el procedimiento es conforme con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Revisar la pertinencia de establecer metas por Dependencia (USBI o Biblioteca) y no tener una general.

Sitio: Biblioteca de la Facultad de Ingeniería en Sistemas de Producción Agropecuaria.

Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información DB-SB-P-02.

Personal auditado:

Ing. Areli Mora Olivera. - Responsable de biblioteca.

Relación de evidencias presentadas

- Solo operan el procedimiento de préstamo de recursos documentales.
- Se cuenta con documento de partes interesadas SGC-UV-GE-F-20.
- Se tiene proceso esquematizado del proceso de préstamo de recursos.
- La Política se tiene vía digital en la página web.
- Las funciones del puesto de biblioteca se tienen en el documento UOM-GE-M-05 de fecha 2 de septiembre de 2021.
- Se Gestiona el riesgo a nivel central, revisar con Oficinas centrales.
- Se tiene objetivo de prestar 500,000 de servicios bibliotecarios a nivel Central.
- Se observa una infraestructura limpia y en condiciones adecuada visualmente.
- Se cuenta con políticas de comunicación.
- Se cuenta con registro DB-SB-F-05 de nombre Control de consulta interna por falla de Sistema de Gestión Bibliotecaria de noviembre a la fecha; DB-SB-F-04 Control de circulación por falla del Sistema de Gestión Bibliotecaria de marzo 2025 a la fecha.



- Se cuenta con el informe de resultados del ejercicio 2025, con el informe del procedimiento.
- No se han tenido quejas a la fecha.
- Se tienen sugerencias que no corresponden al proceso de préstamo de libros.
- Se tiene el concentrado de adquisición de libros, del ejercicio 2025, el listado se envía a la Dirección General de Bibliotecas y se adquieren en la feria de libro.
- Acayucan contribuyó el 2025 con un total de 1540 servicios. (16 bibliotecas de la Universidad y 5 USBI's).
- Se llevó a cabo auditoría interna en el mes de abril de 2026.
- Se tienen 5 oportunidades de mejora en el informe final, las cuales se atenderán de acuerdo al SGC. Se tiene plan de acción de estas Oportunidades de Mejora.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que el procedimiento es conforme con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Revisar la pertinencia de establecer metas por Dependencia (USBI o Biblioteca) y no tener una general.

Proceso: Administración de Recursos Financieros

Elaboración y registro del presupuesto de ingresos y egresos.

Sitio: Dirección de Presupuestos

Personal auditado:

Mtra. Mónica Grisell Rivera Bautista. - Directora Administrativa.

Lic. Mónica Elisabeth Robles Mendoza. - Jefa de Dpto. de Análisis presupuestal.

Lic. José Ángel García Ronzon. - Jefe del Dpto. De Control presupuestal del gasto.

Lic. Asunción Castillo Rojas. - Jefe de Dpto. de Control de Plazas.

Relación de evidencias presentadas:

- Se cuenta con documento de partes interesadas SGC-UV-GE-F-20.
- Se tiene proceso esquematizado del proceso por medio de diagrama de caracterización.
- Política de Calidad. - Se tiene en la página y correo electrónico.
- Se difunde vía correo electrónico de fecha 30 de mayo de 2025.
- Se cuenta con Gestión de Riesgos con nivel bajo.
- Se tiene Calendario de elaboración del presupuesto. Del 2027, de fecha abril 2026.



- Se tiene Calendario de presupuesto, registro 04 del ejercicio 2027.
- Se le da seguimiento al cumplimiento del objetivo por medio del cronograma.
- Se llevó a cabo auditoría interna al SGC en el mes de marzo de 2026.
- Se tiene Plan de acción para atender las oportunidades mejora detectadas durante la auditoría.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que el procedimiento es conforme con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Reforzar la recuperación de registros derivados de su proceso y procedimiento para presentarlos de manera oportuna dentro de las auditorías internas y externas.

Proceso: Administración de recursos Financieros

Recepción y registro de subsidios en Sistema

Sitio: Dirección de ingresos

Personal auditado:

Andrés Francisco Aguilar Juárez. - Director de ingresos

Relación de evidencias presentadas:

- Se cuenta con documento de partes interesadas SGC-UV-GE-F-20
- Se tiene Política de Calidad en el sistema informático.
- Se tiene riesgos declarados.
- Se tienen declarados objetivos del proceso.
- Se tiene un objetivo de manera cualitativa en su diagrama de caracterización.
- Se tienen pólizas de documento de referencia 2132573 del mes de abril de 2026 con sus respectivos anexos.
- Documento de referencia 2132616 del mes de abril
- Se tiene documento de referencia 2133014 de remanentes del 2025
- Se tiene los documentos de cuenta por liquidar al 31 de diciembre de 2025
- Se tiene formato de folio 2754 de fecha 23 de marzo de 2025
- Se tiene solicitud de comprobación de recursos de fecha 2026-010
- Se llevó a cabo auditoría interna al SGC.
- Revisión por la Dirección. - Informe de desempeño. - Se muestra informe del desempeño del ejercicio 2025 donde se muestra los resultados del proceso, se manda a la Unidad de organización y métodos, se evidencia por correo electrónico de fecha 30 de enero del 2026 a la Doctora Elisa Calderón Titular de la UOM.



Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que el procedimiento es conforme con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Ninguna.

Proceso: Administración de recursos Financieros

Recepción, programación y pago de gastos y comprobación

Sitio: Dirección de egresos

Personal auditado:

LAT. Magali Melgarejo Aguilar. - Directora de Egresos

Relación de evidencias presentadas:

- Se cuenta con documento de partes interesadas SGC-UV-GE-F-20
- Laboran 38 personas para atender todo el Dpto. de Recepción e información y Dpto. de Revisión y Programación.
- Se tiene el Subsistema de Planeación Recursos Financieros y materiales.
- Se tiene diagrama de caracterización del proceso.
- Se tiene partes interesadas declaradas y la persona domina de manera excelente.
- Se tiene la Política de Calidad en la pared de las oficinas.
- El riesgo que se declara es que no se pueda pagar y se realizan las acciones pertinentes.
- Se tiene registro del formato ARF-IG-F-07 de 11801, y 11803.
- Se tiene registro de trámite de la Dependencia 21114122014113 que corresponde a un viaje de estudios de la facultad de medicina.
- Se tiene trámite de pago de Licitación Pública de material eléctrico, solicitud del egreso, se tiene factura, pendiente la orden de pago.
- Se tiene formatos ARF-IG-F-008 11927 Y 11977 de Recoger cheques.
- Se tiene trámite de pago de viáticos 278050 de viaje a Pachuca.
- Se tiene Numeralia de las metas que se establecen en Diagrama de caracterización.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que el procedimiento es conforme con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.



Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Ninguna.

Proceso: Administración de recursos Financieros

Conciliaciones bancarias

Sitio: Dirección de contabilidad

Personal auditado:

Mtro. Miguel Alejandro Méndez Gaona. - Director de Contabilidad

Mtra. Alma Esbeldy Dolores Platas Cabales. - Jefa de Dpto. de Análisis e Interpretación de Estados Financieros.

Relación de evidencias presentadas:

- Se cuenta con documento de partes interesadas SGC-UV-GE-F-20
- Se tiene Política de Calidad en la plataforma. Su compromiso se refiere a transparencia.
- Se tiene declarado el riesgo y evaluado de color verde (bajo).
- Se revisan tres expedientes de las cuentas de sueldos: 62 del mes de febrero, marzo y abril.
- Se tiene la cuenta de conciliación 62 de ingresos del mes de abril.
- Se tiene la cuenta de conciliación 62 de marzo.
- Se tiene la cuenta pública de 2025, se tiene declarados.
- Se evalúa de manera trimestral SIGE con tablero.
- Se llevó a cabo auditoría interna sin hallazgos.
- Oportunidades de mejora se han atendido.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que el procedimiento es conforme con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Ninguna.

Proceso: Administración de bienes y servicios

Adquisiciones de bienes y servicios.

Sitio: Dirección de Recursos Materiales

Personal auditado:

Mtro. Luis Alberto Pérez Hernández. - Jefe del Dpto. de Adquisiciones



Lic. Gabriela Beatriz Gómez Garduza. - Analista de Atención a Usuarios y formalización y seguimiento de adquisiciones

Relación de evidencias presentadas:

- Se tiene Diagrama de caracterización del Subproceso
- Adquisición de bienes y servicios. 8.4
- Política, Visión, Misión y Valores, (38 personas) se tiene el correo electrónico, de fecha 29 de mayo de 2025
- Las personas se ubican en el proceso de compra de materia para que se lleve a cabo lo referente a la política.
- Revisar la Gestión de riesgos
- Se presenta requisición de 43083 que corresponde a la adquisición de fibra óptica de Unidad Administrativa de Minatitlán, el número de pedido es de 273628, la evaluación de los proveedores se lleva a cabo por medio de cédula de verificación de documentación y se refiere al dictamen técnico – económico. Se observa el dictamen de la partid 74.
- Se asigna fallo del pedido.
- Se tiene factura con 4 dígitos finales **62** donde se presenta sello de recibido.
- Se hace referencia a la matriz de gestión de riesgos con la trabaja la Dirección.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que el procedimiento es conforme con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Ninguna.

Proceso: Administración de bienes y servicios

Registro y actualización de bienes

Control y seguimiento de bienes muebles.

Baja y desincorporación de bienes muebles

Sitio: Dirección de Control de Bienes

Personal auditado:

Mtra. Xochitl Elvira San Gabriel Alonso. - Directora de Control de bienes muebles e inmuebles.

Mtro. Luis Fuentes García. - Jefe del Dpto. de Registro y actualización de bienes.

Lic. Alejandra Djahel Hernández López. - Jefa del Dpto. de Control, seguimiento y desincorporación de bienes.

Relación de evidencias presentadas:



Registro y actualización de bienes

- Se tiene la esquemalización de caracterización del Proceso.
- La Política de Calidad está pegado en la cocineta, se difunde a través de correo electrónico, cada jefe de Dpto. envía la Política en cada una de las personas del Área el correo tiene fecha de 5 de marzo de 2026.
- Se dan cursos de difusión de la Política y su Visión y Misión de la Universidad.
- Se tiene el estatuto Capítulo V de las funciones del Director 223 al 225.
- En el Manual de Organización se tienen los dos roles de las personas auditadas.
- Se cuenta con perfil de puestos Analista de Control de bienes (19 personas).
- Se reciben capacitaciones Comunicación asertiva y directiva dirigido a la Dirección de carrera.
- Se tienen folios HERMES: RBEZ0961/26, IEMH416326, LVOY745826, SQGG436426, elaborados por el sistema (Sistema de Administración y seguimiento de correspondencia) donde se observa el cumplimiento del proceso.

Control y seguimiento de bienes inmuebles.

- Se tiene Programa de trabajo de control de muebles.
- Se cuenta con número de activo 364916 de Obra Plástica.
- Se explota inventario de activo fijo en el momento de la auditoría, reporte de inventario de activo biológico y reporte de inventario de bienes inmuebles.
- Se cuenta con Acta de levantamiento físico de inventario selectivo programado de fecha 25 de mayo de 2026.
- Se muestra reporte de bienes localizados de la Entidad.
- Se tiene el acta administrativa de levantamiento de inventario anual.

Baja y desincorporación de bienes muebles.

- Se tiene subasta de activo biológico de Veracruz.
- Se tiene registro de baja de activo de vehículos número de activo 341603 por medio de subasta, se observa dictamen técnico para baja de vehículos de fecha 15 de abril de 2024.
- Se tiene acuerdo rectoral de autorización de la baja y desincorporación del activo. Se lleva a cabo subasta por medio del procedimiento adecuado. Antes de la subasta se realiza valuación correspondiente. Bases de la participación.
- Se muestra acta de subasta de los vehículos subastados.
- Se tienen guías rápidas para hacer menos pesado el procedimiento

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que el procedimiento es conforme con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad



Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Ninguna.

Proceso: Administración de bienes y servicios

Servicios básicos: Agua potable y energía eléctrica

Valoración de áreas verdes y arbolado

Sitio: Departamento de Servicios Generales

Personal auditado:

Mtra. Gabriela María Austria Pineda. - Jefa del Departamento de Servicios Generales

Marisela Salazar Cruz. - Analista

Lic. Edgar Aguilar Torres. - Analista

Lic. Edna Yadira Cornejo Zamora. - Administradora del Dpto.

Lic. Yadira Guevara Juárez. - Analista.

Relación de evidencias presentadas:

- Responden de manera aleatoria el uso del Diagrama de caracterización.
- Se difunde por chat y página web la política de calidad.
- Se muestra evidencia de la valoración de 11 árboles muertos y 19 de riesgo, Pre valoración de riesgo solicitud del 26 de agosto correo electrónico, se envía solicitud de 29 de agosto, se tiene reposición de gasto con número de egreso 696459. Se tiene permiso 1083 de H. Ayuntamiento de Xalapa. Se tiene número de egreso 755173 para el inicio del pago. Se tiene hasta el comprobante de pago.
- Se tiene procedimiento de número de egreso 800408 correspondiente al mes de abril de 2026, se cuenta con Afectación presupuestaria de este proceso para el pago de agua.
- Se hace pago del mes de febrero, de número de egreso 776784 de los servicios de energía eléctrica.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que los procedimientos son conformes con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Revisar el fortalecer el procedimiento con lo establecido en el requisito 8.4 de la norma ISO 21001:2025. También revisar incorporar a este Departamento la atención de mantenimiento de vehículos oficiales que refiere al requisito 7.1.3 de la norma ISO 21001:2025.



Proceso: Administración de recursos Humanos

Ingreso

Objeción a la capacidad de los trabajadores administrativos, técnicos y manuales.

Sitio: Departamento de Asesorías a Procedimientos Laborales

Personal auditado:

Lic. José Julián Pérea Contreras. - Jefe del Dpto. de Asesoría a Procedimientos Laborales

Lic. Damiana Zamora Jackson. - Analista de Dir. De Relaciones Laborales

Lic. Spthefanie Pulido Pérez. - Analista

Lic. Mario Guzmán Andrade. - Analista de Dir. De Relaciones Laborales.

Lic. Laura Elena Gutiérrez Ruiz. - Jefa de Dpto. de Asuntos Técnicos

Relación de evidencias presentadas:

- Se cuenta con diagrama de caracterización.
- La Política de Calidad se publica en la página institucional de la política correo electrónico, se coloca en la pared.
- Se tiene compromiso hacia la política del sistema.
- Se tiene matriz de riesgos.
- El procedimiento opera desde el año 2025, es decir es de nuevo ingreso.
- Solo se tiene dos casos de este procedimiento desde su creación.
- Se tienen dos casos de operación de este procedimiento, uno de fecha de 27 de marzo de apellido Camacho. El otro caso es de asesoría a una persona de la región de Córdoba.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que los procedimientos son conformes con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Revisar la pertinencia de establecer una meta en el proceso para evaluar el desempeño del mismo.

Proceso: Administración de recursos Humanos

Permanencia

Asesoría laboral-atención y trámite de inconformidades SETSUV.

Verificación de las condiciones de higiene y seguridad en los centros de trabajo de la Universidad Veracruzana por las comisiones mixtas de higiene y seguridad.



Atención y trámite de pensiones alimenticias emitidas por la autoridad judicial competente.

Cargas de trabajo del personal Manual; Asesoría a procedimientos laborales.

Sitio: Dirección de Relaciones Laborales

Personal auditado:

Mtra. Sandra Rodríguez José. - Directora de Relaciones Laborales

Lic. José Julián Pérea Contreras. - Jefe del Dpto. de Asesoría a Procedimientos Laborales

Lic. Damiana Zamora Jackson. - Analista de Dir. De Relaciones Laborales

Lic. Spthefanie Pulido Pérez. - Analista

Lic. Mario Guzmán Andrade. - Analista de Dir. De Relaciones Laborales.

Lic. Viviana Panes Ruiz. -Analista

Lic. Adriana Amaro Aguilera. -Analista

Lic. Juliana Velasco López. - Analista

Lic. Cesar Salas Ávila. - Analista

Arq. Francisco Vega Cruz. - Analista

Lic. Wendi Gabriela Amaro. - Analista

Lic. Laura Elena Gutiérrez Ruiz. - Jefa de Dpto. de Asuntos Técnicos

Lic. Jorge Solano Hernández. - Analista de cargas de trabajo

Relación de evidencias presentadas:

Asesoría laboral-atención y trámite de inconformidades SETSUV.

- Se tiene diagrama de caracterización del proceso.
- Se tiene establecido un procedimiento claro.
- Política de Calidad, se tiene claro como participa.
- Se tiene una descripción de puestos y perfiles.
- Se tiene Descripción y perfil de puestos de Analista de cargas de personal.
- Se tiene establecido como medios de comunicación.
- Se muestran tres expedientes con oficios DRL.36/05/2026 de fecha 26 de mayo; DRL. 1023/052026 de fecha 25 de mayo y DRI 104705/2026 del 27 de mayo.

Procedimiento de Seguridad

- Se tienen tres evidencias del cumplimiento del procedimiento que son los siguientes:
- Oficio DGRH493/022026 de fecha 20 de febrero 2026.
- Oficio DGRH417/022026 de fecha 11 de febrero 2026.



- Oficio DGRH685032026 de fecha 12 de marzo de 2026 de correcciones de situaciones de peligro en las instalaciones de la Universidad.

Procedimiento de pensiones alimenticias.

- Se tienen evidencias de tres expedientes que son los siguientes:
- 1.- DRL0152/P/01/2026 de fecha 26 de enero de 2026
- 2.- DRL0259/P/02/2026 de fecha 9 de febrero 2026
- 3.- DRL282/P/02/2026 de fecha 11 de febrero 2026
- Se reciben 190 y 210 que llegan al año.

Procedimiento de Cargas de trabajo.

- Se tiene evidencia de cumplimiento del procedimiento:
- Oficio RL584/042026 de fecha de 20 de abril de 2026.
- Oficio DRL 1023/ de fecha 25 de mayo de 2026.
- Oficio DRL794/04/2026 de fecha 28 de abril de 2026.
- Procedimiento de Asesoría y procedimientos laborales.
- Se tiene evidencia de cumplimiento del Procedimiento:
- Oficio DRL644/042026 de fecha 9 de abril 2026
- Oficio DRL0953/052026 de fecha 20 de mayo 2026.
- Oficio DRL 574/032026 de fecha 26 de marzo del 2026.
- Se tiene una solicitud de 26 solicitudes y en trámite 9.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que los procedimientos son conformes con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Ninguna.

Proceso: Administración de recursos Humanos

Permanencia

Exención de pago de preinscripción e inscripción.

Ayuda para gastos de titulación y Ayuda para impresión de tesis.

Ayuda de guardería

Estímulo 10 de mayo y Estímulo día del padre.

Sitio: Dirección de Personal

Personal auditado:



María Eugenia Hernández Sumaya. - Analista
Jessica Vázquez Castillo. - Analista de cargas
Liliana Ruiz Mendoza. - Directora de Personal
Mtro. Hugo Armenta Cuevas. - Jefe del Dpto. de Personal
Karla Henneyssy Fernández Hernández. Jefa del Dpto. de Prestaciones sociales
Yadira del Carmen Fernández Hernández. - Analista de cargas administrativas
Nimbe Fernanda Cancela Marquez. - Analista de cargas administrativas
Karina Abigail Soto García. - Analista de cargas administrativas
Norma Angélica Romero Reyes. - Analista de cargas administrativas
Lic. Luis Ángel Campos Gómez. - Analista
Lorena Sánchez González. - Analista
Anayanzi Martínez Martínez. - Analista
Julissa Brigitte Guerrero Zapata. - Analista

Relación de evidencias presentadas:

- Se tiene diagrama de caracterización del proceso.
- La Dirección de Personal comenta que el personal es comprometido con la Política.
- En la descripción de perfil de puestos se tiene tres jefes de departamento y sus respectivos departamentos.
- Se tiene una gran estructura organizacional para atender este proceso.

Procedimiento de estímulo del 10 de mayo.

- Se lleva a cabo el procedimiento en el Subsistema de Recursos Humanos.
- Se muestra evidencia de pago de trabajadora 18550.

Gastos de titulación.

- Se tiene reporte de pagos de este rubro por medio del reporte se tienen un total de 60 pagos en el ejercicio 2025
- Se revisa número de trabajador 31112 de pago de este concepto observándose correcto.

Procedimiento de exención y apoyo

- Se tiene evidencia de concluir una solicitud de este procedimiento con un registro de 210 solicitudes en el año 2025
- Se tiene la evidencia del trabajador 42947 del pago de esta exención.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que los procedimientos son conformes con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad



Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Ninguna.

Proceso: Administración de Recursos Humanos

Permanencia

Capacitación para el personal administrativo

Sitio: Departamento de evaluación de personal

Personal auditado:

Mtro. Jonhatan Saldaña Cuel. - Analista

Claudia Alejandra Galván Beilis. - Analista de desarrollo

Mtra. María Andrea Zavaleta Abad. - Analista

Mtro. Ignacio Ismael Martínez. - Analista de diseño y comunicación

Mtra. Verónica Sánchez Pérez. - Analista de Desarrollo

Lic. María Guadalupe Vázquez Castillo. - Titular del Dpto. de Evaluación del personal

Lic. Carlos Alfredo Cervantes Soto. - Analista de integración de información

Relación de evidencias presentadas:

- Se presenta trazabilidad del proceso por medio de una herramienta informática por medio del SIISU, donde se demuestra la operación adecuada.
- Se observa registro de asistencia a capacitación de comunicación asertiva de fecha 28 de mayo de 2026 de trabajador del área administrativa de Coatzacoalcos.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que los procedimientos son conformes con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Ninguna.

Proceso: Administración de Recursos Humanos

Permanencia

Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo.

Pago de seguro de vida y gastos de funeral.

Sitio: Dirección de Relaciones Laborales.



Personal auditado:

Lic. José Julián Pérea Contreras. - Jefe del Dpto. de Asesoría a Procedimientos Laborales
Lic. Mario Guzmán Andrade. - Analista de Dir. De Relaciones Laborales.
Lic. Laura Elena Gutiérrez Ruiz. - Jefa de Dpto. de Asuntos Técnicos
Mtra. Sandra Rodríguez José. - Directora de relaciones laborales
Lic. Jair Edhier Molina Barahona. - Analista en el proceso de retiro
Lic. Diana Berenice Hernández Huerta. - Analista del proceso de retiro
C. Aratzy Adetiz Martínez Balcazar. - Analista del proceso de retiro
Lic. Nora Linette López Garces. - Analista del proceso del retiro.
Lic. José Julián Pérea Contreras. - Jefe del Dpto. de Asesoría

Relación de evidencias presentadas:

Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo.

- Se presenta diagrama de caracterización. Se tiene compromiso sobre el entendimiento de este diagrama.
- Se tiene un enfoque excelente sobre partes interesadas.
- Se tiene evidencia de las capacitaciones en materia del puesto de Resolución de Miscelánea Fiscal, Salarios mínimos contra salarios contractuales, y dictamen de ante la Ley de Seguridad Social.
- Se cuenta con evidencia de dos expedientes del cumplimiento del procedimiento que son los siguientes:
- 1.- El relacionado con el oficio de solicitud 899/PS/2025 de fecha 28 de febrero de 2025
- 2.- 269/2025S.I. de fecha 6 de marzo de 2025

Procedimiento de pago de seguro de vida y gasto de funeral comprobados.

- Se tiene expediente con número de solicitud 990-2025S.I. de fecha 27 de septiembre del año 2025
- Se cumple con lo establecido en los procedimientos
- Se tiene No conformidad determinada durante auditoría interna y se ha solicitado el folio correspondiente de acuerdo al procedimiento establecido por la Universidad Veracruzana

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que los procedimientos son conformes con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Ninguna.



Administración del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV).

Auditorías internas y externas

Control de la información documentada del SGCUV (Documentos y registros)

Acciones correctivas.

Sitio: Unidad de Organización y métodos

Personal auditado:

Dra. Elisa Calderón Altamirano. - Titular de la Unidad de Organización y Métodos.

Lic. Elisa Saiz Bonilla. - Analista de proyectos institucionales.

Relación de evidencias presentadas:

Auditorías internas y externas.

- Se presenta diagrama de caracterización.
- Se tiene compromiso hacia el proceso por parte del personal.
- Se presenta programa de auditoria acompañado de una agenda de trabajo.
- Se programan 28 internas y 1 externa.
- Se revisa plan de auditoría de auditoria ejecutada al Área de Recursos Humanos.
- Se cuenta en el portal de la Universidad un apartado especial de auditorías internas y externas.

Acciones correctivas

- Se tiene No conformidad número NC-125-ARH del 27 de mayo de 2026, donde se atiende manera sistematizada la atención de acciones correctivas.
- Se muestra la NC con folio NC110 de fecha 19052025.

Información documentada

- Se tiene alojada la información del Sistema de Gestión en la página institucional de manera extraordinaria
- Se cuenta con procedimiento de Control de información documentada
- Se muestra la información que se proporciona a las áreas para la creación de su documentación y se ve reflejado durante la auditoria.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que los procedimientos son conformes con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Considerar lo contenido en la norma ISO 19011:2018 para la mejora del proceso de Auditorías.



Servicios del Sistema Institucional de Información

Atención a las solicitudes de permisos al Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales (SPRFM).

Solicitud de permisos al Subsistema de Recursos Humanos.

Sitio: Unidad del Sistema Institucional de Información

Personal auditado:

Angélica Baez Rocher. - Titular de Unidad del Sistema Institucional de Información

Abigail Gitierrez Artulias. - Coordinadora del Subsistema de Humanos

Carmen Emilia Quiroz Morales. - Financieros

Celia Libreros Solo. - Académico

Lic. Martha Olaya Ruiz Reyes. - Analista de Recursos Humanos

Lic. Fernanda Santos Ponce. - Analista del Sistema de Finanzas

Relación de evidencias presentadas:

- Se muestra esquematización de procesos por medio del diagrama de caracterización.
- Se tiene compromiso con la Política de Calidad.
- Se tiene matriz de riesgos enfocados a un tema administrativo.
- Se han impartido capacitaciones desde el punto PROACCION.
- Se reciben 60 a 70 solicitud de financieros, humanos al mes.
- Se tiene bitácora de solicitudes de acceso de ambos subsistemas.
- A partir del 17 de marzo se incorpora al Proceso las solicitudes de Recursos Humanos al sistema de Gestión de Calidad, esto se considera mejora continua.
- Se revisa solicitudes de registros con folio, 234 y 567 mostrándose de manera adecuada la manera en que se atiende estas solicitudes; una solicitud es del procedimiento de Recursos Financieros y otra de Recursos Humanos.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que los procedimientos son conformes con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.



Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios

Biblioteca de Facultad de Arquitectura

Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información DB-SB-P-02.

Personal auditado:

Lic. Gustavo Sustersick Castellanos. - Responsable de Biblioteca

Relación de evidencias presentadas

- Se cuenta con diagrama de caracterización.
- Se toma capacitación especializada sobre bibliotecas de manera independiente.
- Se tiene Sistema KOHA que permite controlar el procedimiento.
- Se tiene un análisis del inventario de los libros impresos y digitales en el Sistema de Gestión Bibliotecaria de la Universidad Veracruzana.
- Por sistema se lleva a cabo el préstamo a domicilio.
- Se lleva a cabo el control de préstamo en sala en el Sistema.
- Se han adquirido un total de 60 libros en el ejercicio 2026, que son por donación.
- Se genera reporte de número de servicios de la biblioteca por medio del sistema se tiene un total de 7166 servicios prestados en la Universidad.
- Se han llevado a cabo las siguientes mejoras: Se toman clase en la biblioteca como estrategia de servicio documental.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que el procedimiento es conforme con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Revisar la pertinencia de establecer metas por Dependencia (USBI o Biblioteca) y no tener una general.

Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios

Biblioteca de Facultad de Derecho

Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información DB-SB-P-02.

Personal auditado:



Gerardo Morales Lagunez. - Responsable de la Biblioteca de Derecho

Relación de evidencias presentadas:

- Atiende la biblioteca 4 persona en la mañana 2 bibliotecarios, 1 de circulación y un vigilante. El mismo de personas para el turno vespertino.
- Se llevan a cabo reuniones de trabajo para poder difundir la Política y la información del Sistema de Gestión.
- Se tiene un total de 2392 préstamos a domicilio en el 2025.
- Se tiene un total de 6708 consultas en sala en el 2025.
- Se tiene un total de 2251 de préstamo de computadoras.
- Se tienen 490 renovaciones en línea.
- Se cuenta con las bases de datos de EBSCO.
- Esta biblioteca aporta a la meta un total de 23209 servicios.

Conclusión: Después de revisar las evidencias proporcionadas por el personal auditado, el recorrido de instalaciones, declara que el procedimiento es conforme con respecto a lo declarado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana. Es importante mencionar que el personal muestra compromiso hacia el cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al cliente.

Recomendación y/u Oportunidad de Mejora: Revisar la pertinencia de establecer metas por Dependencia (USBI o Biblioteca) y no tener una general.

Observaciones generales de la auditoria.

- 1.- Fortalecer el proceso de Gestión de Riesgos con la información contenida en la ISO 31000 en su versión actual.
- 2.- Promover la cultura de la evaluación del desempeño de sus procesos por medio de los indicadores y metas declaradas en sus diagramas de caracterización.
- 3.- Fortalecer la interpretación de las normas ISO para la implementación de sus procesos.

PROCESOS AUDITADOS

Auditor – Experto Técnico DGG.

Gestión artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural.

Programación de actividades artísticas y culturales de los grupos artísticos RACA-GEA-P-03.

Responsable: Mtro. Rodrigo García Limón.

Se inicia el proceso con la recepción de un oficio o correo institucional para la solicitud de la participación de algún grupo artístico con lugar, fecha y requerimientos.



especiales. Se tuvo la evidencia de un evento externo, mediante el oficio SSP CAI-097-2025 del 04 de marzo de 2025 de la Secretaría de Seguridad Pública solicitando un concierto didáctico, se cuenta con la respuesta con oficio 0063/DGA/2025 de fecha 10 de marzo de 2025, dando atención a la solicitud, enviando adicionalmente por vía correo electrónico enviando el link con la encuesta de satisfacción. Se tuvo también evidencia de un evento interno con oficio 025/2026 de fecha 10 de febrero del 2026 del director de museo de Antropología de Xalapa solicitando la participación del grupo artístico Tlen Huicani Huasteco, así mismo la respuesta al mencionado oficio con número DGA/0054/2026 con fecha 26 de febrero de 2026 confirmando la programación del mencionado evento, incluyendo un correo y la respectiva programación.

Se tienen identificados los riesgos en una matriz, la cual identifica un riesgo potencial, el cual es que no se realice la programación del evento por ausencia de condiciones para solventar los requerimientos, calificado como riesgo moderado. Para atender la mejora continua se cuenta con un análisis de encuestas de todo un ciclo anual, con el reporte del año 2025 que abarca del 01 de enero al 31 de diciembre, obteniendo una calificación promedio de 9.

El procedimiento cumple satisfactoriamente.

Gestión del proyecto "RECREO" RACA-PAA-PP-01.

Responsable: Dra. María del Socorro Aguilar Cucurachi.

El proceso tiene como propósito: vincular socialmente que busca contribuir al acceso universal del conocimiento a público con alguna condición de vulnerabilidad.

El procedimiento inicia con un oficio de solicitud para pedir la participación de talleristas, investigadores y estudiantes, tanto internos como externos. Se cuenta con la evidencia del oficio CEJM/261/2026 de fecha 13 de abril del 2026 de la Coordinación Estatal de la Junta de Mejoras del Gobierno Estatal solicitando talleres de ciencia, posteriormente se elabora una respuesta con oficio 06/25/2026 indicando que se autoriza y programa el taller "Reptiles, anfibios y murciélagos que será impartido por el Dr. Edgar Ahmed Bello-Sánchez para el día jueves 21 de mayo de 2026 en un horario de 10:00 a 13:30 hrs. Por medio de un oficio se informa y comisiona al ponente, por medio del oficio con fecha 05 de mayo de 2026 para el evento antes mencionado. Durante el evento se toma evidencia fotográfica y se envía al área de difusión universitaria. Después de la realización del evento, se realiza una solicitud a prensa UV para que se considere una nota de prensa del evento, mediante un correo de fecha 26 de mayo que incluye la evidencia fotográfica del evento. Otro evento al cual se le hizo trazabilidad fue al oficio de solicitud oficio No. SEP SUB-EB-DGEPE-SFE-DSO-OATE-555-2025 de fecha 28 de marzo de 2025. Se tuvo constancia de todas las evidencias del proceso referidas a este registro.

En cuanto al análisis de riesgos, se tiene identificado un riesgo potencial, el cual es el incumplimiento a la programación de actividades debido a interrupciones o afectaciones de las condiciones climatológicas y la disparidad entre los calendarios operativos, se tiene una clasificación de riesgo bajo. En cuanto a la medición para la mejora, se tiene el informe del ciclo anual 2025 con los siguientes resultados, 12 talleres programados y ejecutados, 45 talleristas participantes, 263 personas asistentes, 2 instituciones atendidas y 12 instituciones participantes. Obteniendo un promedio del 100% de satisfacción por el servicio recibido.

Recomendación: Se requiere mejorar el control documental ya que algunas evidencias se tienen en correo electrónico, otras en algún Drive y otras impresas no demostrando una estandarización del proceso.



Producción de contenido institucional (Producción musical de los grupos artísticos adscritos a la Dirección General de Difusión Cultural) GACA-PCI-P-01.

Responsable: Mtro. Jesús René Ortega Burgoa.

El procedimiento inicia con una solicitud del director de algún grupo artístico para la producción musical mediante el formato GACA-PCI-F-01, para la autorización se toman en cuenta criterios mediante un instructivo GACA-PCI-OT-01 y evaluar la c, una vez aprobada la solicitud se hace una programación de las actividades de producción a realizar, no se tiene evidencia de aplicación del proceso completo porque es de reciente incorporación al SGC.

El procedimiento cumple satisfactoriamente, se requiere terminar la redacción del mismo y aplicar consistentemente.

Atención a las Solicitudes de Espacios de la Galería Ramón Alva de la Canal para la Programación y Realización de Actividades Educativas, Académicas, Artísticas, Culturales o Afines, Ajenas a la Programación Expositiva RACA-GEA-P-02.

Responsable: Lic. Santiago Pérez Garci.

El procedimiento y la operación muestra consistencia en todos sus pasos y se lleva a cabo la evaluación de la satisfacción de los usuarios obteniendo en los instrumentos recopilados en este año una puntuación de 5 en escala de 5.

Sistema de Atención Integral a la Salud de la Universidad Veracruzana (SAISUV).

Alta y Baja de Proveedores SAIS-GE-P-02

Responsable: Lic. Ricardo de Jesús Domínguez Acosta.

El objetivo del procedimiento es contar con un directorio de médicos especialistas y proveedores actualizado que permita al derechohabiente de la UV consultar fácilmente la especialidad y/o proveedor que requiera para su atención médica integral. El proceso inicia con la agenda de entrevista, se le dio trazabilidad al médico José Salvador Aburto Morales, citado el día 19 de noviembre de 2025 a las 18:00 hrs, se le entrevistó tomando como base su CV incluyendo su certificado de parte de Consejo de su especialidad. Posteriormente se procede a la visita al consultorio para asegurar el cumplimiento con la normatividad NOM-005-SSA3-2018 y la NOM-016-SSA3-2012, para el registro que se le dio trazabilidad; posteriormente se elabora y firma el contrato con la UV para la prestación de servicios con un tabulador para cada especialidad con los costos máximos a pagar, el prestador de servicios integra expediente y se tramita en la dirección de egresos, analista de afiliación y analista de sistemas para que elar autorizado para trabajar en la Universidad como especialista.

Se revisó un registro más encontrándose algunas inconsistencias en el expediente del Dr. Víctor Hugo Escobar Reyes al no contar con el formato de inspección aprobado y se encontraba en el Padrón como aprobado, por lo tanto, se requiere mejorar el control documental.

Se revisó la matriz de riesgo, identificando solo uno determinado como "no contar con el registro actualizado del directorio de médicos especialistas y proveedores para la



atención médica integral de los derechohabientes de la UV", después de la observación y análisis del proceso, se detecta que el mencionado riesgo no atiende las actividades sustantivas del proceso tales como cumplir con las normas NOM-005-SSA3-2018 y la NOM-016-SSA3-2012. Se carece de la aplicación de un instrumento de medición que valore la satisfacción de los usuarios.

RECOMENDACIÓN: *Revisar y mejorar la matriz de riesgo para identificar los riesgos que atiendan la parte sustantiva y/o propósitos del procedimiento. Analizar y definir un mecanismo para evaluar la satisfacción de los usuarios del proceso, iniciando por la identificación de estos.*

Recepción y Archivo SAIS-GE-P-05.

Responsable: Dra. Elisabeth Soler Huerta.

El propósito del procedimiento es establecer los lineamientos que se tienen que seguir para que se pueda proporcionar la atención médica, así como el resguardo de los expedientes clínicos.

Por medio del sistema Excel se controla eficientemente la recepción de trámites para realizar la programación de citas médicas con médicos generales y manejo de expedientes electrónicos de cada paciente, se tuvo evidencia de cabal cumplimiento en la plataforma.

Atención Médica de Urgencia, Hospitalización y Cirugía SAIS-GE-P-17.

Responsable: Dra. Elisabeth Soler Huerta.

Tiene el propósito establecer las políticas y marco operativa de actuación para que los derechohabientes de SAISUV reciban atención médica de urgencias, quirúrgica y de hospitalización de forma oportuna a través de las unidades hospitalarias en convenio con la UV. El proceso se lleva adecuadamente en lo sustantivo del procedimiento.

Gestión para la realización de obra nueva y mantenimiento

Diagnóstico de necesidades de infraestructura física, Atención a solicitud de obras nueva y/o mantenimiento no considerado en programas específicos institucionales, Atención a solicitud de obras nueva y/o mantenimiento de emergencia/contingencia.

Solicitud de Obra Nueva y Mantenimiento PCM-GE-P-03.

Responsable: Arq. Miguel Ángel Cano Asseleih.

El proceso inicia con el requerimiento de la Secretaría de Desarrollo Institucional para el Director de Proyectos, Construcciones y Mantenimiento se recaban todas las necesidades de las entidades académicas y dependencias universitarias, se tuvo al alcance el oficio SDI 212/02/2025 indicando lo referido anteriormente. Posteriormente, las entidades académicas llenan los formatos PCM-GE-F-01 y PCM-GE-F-02 que son para mantenimiento menor y obra nueva respectivamente, después todos los formatos recibidos el área concentra toda la información en un "Resumen gestiones de infraestructura, mantenimiento, programas especiales, mantenimiento y obra



nueva para definir el programa estratégico de obra 2025. Con la distribución equitativa de acuerdo a criterios definidos por la alta dirección, se distribuye el recurso para cada una de las 5 regiones, una vez conocido el a disponer, se llevan a cabo reuniones de cada uno de los subcomités regionales para realizar los análisis pertinentes y designar que obras nuevas y mantenimientos menores se emprenderán durante el año. La secretaría de desarrollo Institucional y la Dirección de proyectos reciben las actas correspondientes a cada región.

Para darle trazabilidad se inicia con la entidad académica: Casa del Lago con fecha 04 de abril de 2025 con requerimientos de mantenimiento menor y obra nueva, el primero con un listado de 13 ítems y el segundo con una obra de construcción de una bodega. Se pudo constatar que en el resumen de gestiones de infraestructura y de mantenimiento menor se encuentra el resumen de los dos anexos. Posteriormente, se encuentra el análisis del subcomité regional de obras, donde por acuerdo se determina no realizar la obra nueva para la casa del lago y cambiar algunos ítems del mantenimiento menor. Adicionalmente, se tuvo evidencia del resto de la gestión del mismo proyecto, aunque no está declarado en el alcance ni está documentado en algún procedimiento con la mencionada gestión, se contempla la asignación del recurso, la elaboración del PbR, la elaboración de contratos, garantías, seguimiento y cierre del proyecto, (se encuentra en diseño y elaboración del mismo ya con código PCM-GE-P-02 denominado "Procedimiento de integración de expediente unitario de obra).

Biblioteca de la Unidad Académica de Ciencias de la Salud Xalapa.

Sistema bibliotecario.

Servicios bibliotecarios

Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en la Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información DB-SB-P-02.

Responsable: Responsable: Mtra. Antonia Reyes Banda.

Se tiene identificado en la matriz de gestión de riesgos, un solo riesgo, el cual consiste en que el usuario no tenga el apoyo de recurso documental, el cual está clasificado como riesgo bajo.

Se gestionan todos los recursos para la operación ininterrumpida de las actividades, mediante el Software KOHA Si hubiese una interrupción del sistema de préstamo se implementa el formato Control de circulación por falla del sistema de gestión bibliotecaria. DB-SB-F-04 para no interrumpir el servicio de préstamo externo. En el caso de préstamo interno, se aplica el formato DB-SB-F-05 para garantizar la continuidad del servicio. El siguiente formato es el DB-SB-F-06 que se trata de una encuesta de satisfacción de los servicios bibliográficos, esta encuesta se aplica en papel y vía Google Forms, calculando el tamaño de la muestra y aplicando el instrumento, posteriormente se concentran de las dos fuentes de información en el mismo formulario y se obtiene la estadística básica, presentando el reporte según los hallazgos obtenidos. En caso de existir una queja o sugerencia se cuenta con un formato DB-SB-F-09 disponible de forma impresa para cuando se dé el caso para el registro de un evento, mensualmente se elabora un reporte que se envía a la dirección de bibliotecas. Por último, se dispone de un formato DB-SB-F-10 que determina las Políticas de Circulación, que contempla principalmente el periodo de



TORRE
WORLD TRADE CENTER
CIUDAD DE MEXICO

Montecito No. 38, Esquina Insurgentes, Piso 25
Oficina 15, Colonia Nápoles, Alc. Benito Juárez
CP 03810 CDMX. Tel. 01 (55) 9000 - 9027

Rio Guadalquivir 14-A, Colonia Del Valle
San Pedro Garza García, CP 66223
Monterrey, Nuevo León

educert.org.mx
contacto@educert.org.mx

Pág. 108
DG-RG-01

préstamo, número de recursos documentales a prestar, monto de la cuota y número de renovaciones permitidas, entre otras, cada biblioteca determina en base a las propias características las mencionadas políticas para la operación.

En cuanto a la medición de la satisfacción para la mejora, la biblioteca ha incrementado notablemente la participación de los usuarios en esta evaluación, de 440 usuarios activos, para el periodo de evaluación del primer semestre de 2026 se tienen 216 encuestas, el resultado para el grado de satisfacción por el servicio recibido es de 94%. En el ejercicio de la medición octubre – noviembre de 2025, el grado de satisfacción de los usuarios fue del 97%.

Fortaleza: Felicitar al personal por el buen servicio y a la administración por el satisfactorio cambio y mejora en la medición para la mejora.

Biblioteca del Instituto de Investigaciones Histórico Sociales Xalapa.

Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en la Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información DB-SB-P-02.

Responsable: Lic. Edith Alarcón Trujillo.

Se tiene identificado en la matriz de gestión de riesgos, un solo riesgo, el cual consiste en que el usuario no tenga el apoyo de recurso documental, el cual está clasificado como riesgo bajo.

Se gestionan todos los recursos para la operación ininterrumpida de las actividades, mediante el Software KOHA Si hubiese una interrupción del sistema de préstamo se implementa el formato Control de circulación por falla del sistema de gestión bibliotecaria. DB-SB-F-04 para no interrumpir el servicio de préstamo externo. En el caso de préstamo interno, se aplica el formato DB-SB-F-05 para garantizar la continuidad del servicio. El siguiente formato es el DB-SB-F-06 que se trata de una encuesta de satisfacción de los servicios bibliográficos, esta encuesta se aplica en papel y vía Google Forms, calculando el tamaño de la muestra y aplicando el instrumento, posteriormente se concentran de las dos fuentes de información en el mismo formulario y se obtiene la estadística básica, presentando el reporte según los hallazgos obtenidos. En caso de existir una queja o sugerencia se cuenta con un formato DB-SB-F-09 disponible de forma impresa para cuando se dé el caso para el registro de un evento, mensualmente se elabora un reporte que se envía a la dirección de bibliotecas. Por último, se dispone de un formato DB-SB-F-10 que determina las Políticas de Circulación, que contempla principalmente el periodo de préstamo, número de recursos documentales a prestar, monto de la cuota y número de renovaciones permitidas, entre otras, cada biblioteca determina en base a las propias características las mencionadas políticas para la operación.

Esta biblioteca llamada Luis Chávez Orozco, únicamente la utilizan y consultan estudiantes de dos maestrías y dos doctorados del área histórico-sociales. En cuanto a la medición de la satisfacción para la mejora, la biblioteca motiva la participación de los usuarios en esta evaluación, de 23 usuarios activos, para el periodo de evaluación del primer semestre de 2026 se tienen 12 encuestas, el resultado para el grado de satisfacción por el servicio recibido es de 100%. En el ejercicio de la medición octubre – noviembre de 2025, los participantes fueron 10 y el grado de satisfacción de los usuarios fue del 100%.



USBI Ixtaczoquitlán.

Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en la Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información DB-SB-P-02.

Responsable: Lic. Graciela Flores Bello.

El procedimiento que regula las actividades se llama "PRÉSTAMO DE RECURSOS DOCUMENTALES EN SU MODALIDAD DE CONSULTA INTERNA Y PRÉSTAMO A DOMICILIO" con código DB-SB-P-02, con fecha de registro del 07 de noviembre de 2019 y revisión (12) de fecha 27 de abril del 2026, el último cambio se refiere a actualización de firmas de autorización.

Se tiene identificado en la matriz de gestión de riesgos, un solo riesgo, el cual consiste en que el usuario no tenga el apoyo de recurso documental, el cual está clasificado como riesgo bajo.

Se gestionan todos los recursos para la operación ininterrumpida de las actividades, mediante el Software KOHA Si hubiese una interrupción del sistema de préstamo se implementa el formato Control de circulación por falla del sistema de gestión bibliotecaria. DB-SB-F-04 para no interrumpir el servicio de préstamo externo. En el caso de préstamo interno, se aplica el formato DB-SB-F-05 para garantizar la continuidad del servicio. El siguiente formato es el DB-SB-F-06 que se trata de una encuesta de satisfacción de los servicios bibliográficos, esta encuesta se aplica en papel y vía Google Forms, calculando el tamaño de la muestra y aplicando el instrumento, posteriormente se concentran de las dos fuentes de información en el mismo formulario y se obtiene la estadística básica, presentando el reporte según los hallazgos obtenidos. En caso de existir una queja o sugerencia se cuenta con un formato DB-SB-F-09 disponible de forma impresa para cuando se dé el caso para el registro de un evento, mensualmente se elabora un reporte que se envía a la dirección de bibliotecas. Por último, se dispone de un formato DB-SB-F-10 que determina las Políticas de Circulación, que contempla principalmente el periodo de préstamo, número de recursos documentales a prestar, monto de la cuota y número de renovaciones permitidas, entre otras, cada biblioteca determina en base a las propias características las mencionadas políticas para la operación.

La USBI Ixtac, cuenta con 1,307 usuarios. En cuanto a la medición de la satisfacción para la mejora, la biblioteca motiva la participación de los usuarios en esta evaluación, de los usuarios activos, para el periodo de evaluación del primer semestre de 2026 se tienen 298 encuestas, el resultado para el grado de satisfacción por el servicio recibido es de 99%. En el ejercicio de la medición octubre – noviembre de 2025, los participantes fueron 314 y el grado de satisfacción de los usuarios fue del 98%.

Las dos bibliotecas, así como la USBI auditadas en la aplicación y operación de su procedimiento, así como en la evaluación de la satisfacción de los usuarios cumple satisfactoriamente.



Programas educativos por nivel educativo y región universitaria 2025-2026

Nivel educativo	Xalapa	Veracruz	Orizaba - Córdoba	Poza Rica - Tuxpan	Coatzacoalcos - Minatitlán	Total
Técnico	9	-	-	-	-	9
Técnico Superior Universitario	2	2	-	-	3	7
Licenciatura	74	44	31	36	25	210
Posgrado	102	35	8	8	8	161
Especialización	14	3	0	1	2	20
Maestría	55	24	7	6	5	97
Doctorado	33	8	1	1	1	44
Total	187	81	39	44	36	387

Se revisaron en su totalidad los procesos, subprocesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana que forman parte del SGC/SGOE de la UV, se informa que no hubo hallazgos que reportar y se declaran **CONFORMES** con base en los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2025.

Agradezco su atención y me reitero a sus órdenes para cualquier comentario al respecto.

Atentamente

Aceptación del informe de auditoría



Mtro. Fernando Jonathan Velázquez Luna
Auditor Líder



Mtro. Rubén Eder Contreras Rojas
Representante de la organización educativa para el sistema de gestión



TORRE
WORLD TRADE CENTER
CIUDAD DE MÉXICO

Montecito No 38, Esquina Insurgentes, Piso 25
Oficina 15, Colonia Nápoles, Alc. Benito Juárez
C.P. 06610 CDMX Tel: 01(55) 9000 - 9027

Rio Guadalupe 14-A, Colonia Del Valle
San Pedro Garza García, CP 66223
Monterrey, Nuevo León

educert.org.mx
conbiapn@educert.org.mx

Pág. 111
00-RG-01

Es de mencionar que la auditoría se basó en muestreos aleatorios con base en las características del presente plan de auditoría.

EDUCER pone a su disposición el procedimiento Quejas y apelaciones P-DG-02 (educert.org.mx), para asegurar la oportuna atención a quejas y apelaciones recibidas, considerando su adecuado análisis y evaluación.

El auditor se compromete a manejar con estricta imparcialidad y confidencialidad la información presentada; se adjunta Oficio de confidencialidad O-RG-01, Oficio de imparcialidad O-RG-02 y Oficio de conflictos de interés O-RG-03.

Al término de la auditoría se realizó una reunión de cierre, con el propósito de presentar en forma resumida un informe verbal de las actividades realizadas.

En caso de tener duda o de necesitar aclaraciones al respecto, me reitero a sus órdenes.

Acuerdos de confidencialidad, imparcialidad y conflictos de interés

- EDUCERT mantiene protegida la información interna del CLIENTE relacionada con evidencia y reportes de auditoría, si alguna parte solicita información le será comunicado por adelantado al CLIENTE para que autorice y pone a disposición del CLIENTE el Oficio de confidencialidad O-RG-01, el Oficio de imparcialidad O-RG-02 y el Oficio de conflictos de interés O-RG-03. Además, EDUCERT cuenta con un aviso de privacidad que puede ser solicitado o consultado en cualquier momento.
- Cuando EDUCERT esté obligado por la ley o autorizado por acuerdos contractuales (como los celebrados con el organismo de acreditación) a divulgar información confidencial del CLIENTE, el CLIENTE debe ser notificado sobre la información proporcionada, salvo que esté prohibido por la ley.
- Cuando sea requerido por ley o por la autoridad reguladora pertinente, EDUCERT proporcionará información sobre las certificaciones otorgadas, suspendidas o retiradas.
- EDUCERT no puede certificar el sistema de gestión del CLIENTE si proporcionó el servicio de auditorías internas hasta que hayan pasado dos años después de que ofreció dicho servicio.
- EDUCERT mantiene de manera interna acuerdos de confidencialidad firmados por el personal involucrado en las actividades del proceso de certificación, incluyendo a cualquier miembro del comité, contratistas, personal de cuerpos externos o individuos actuando a nombre de EDUCERT, con respecto a toda la información obtenida o generada durante las actividades de certificación, excepto aquella solicitada por la ley.
- EDUCERT tiene procesos, equipos e instalaciones para asegurar el manejo seguro de la información del CLIENTE.
- EDUCERT mantiene un seguro de continuidad empresarial (Chubb/Banamex) para cubrir las responsabilidades legales resultantes de sus operaciones en cada uno de sus campos de actividad y áreas geográficas en las que trabaja.
- EDUCERT pone a su disposición el documento L-DG-01 Lineamientos de operación de **Uso del nombre, marca y logograma** de EDUCERT, Educación Certificada SC, para organizaciones clientes con estatus de certificación.

Aviso de privacidad: En cumplimiento con lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, se informa de la política de privacidad y manejo de datos personales. "EDUCERT" S.C, con domicilio en Calle Montecito No. 38, piso 25, oficina 15, Colonia Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, CP 03810, Torre WTC Ciudad de México, CDMX, es responsable del tratamiento y protección de la información externa, comunicando a los usuarios, prospectos y seguidores que nuestras actividades de asesoría y difusión son sin afán de poner en peligro sus datos personales.



Registro de asistentes

Fecha	Nombre	Puesto	Área	Fecha
5/26/2026 9:07:21	Fernando Jonathan Velázquez Luna	Auditor Líder	EDUCERT	contacto@educert.org.mx
5/26/2026 9:07:21	Dr. Samuel Friarte Córdova Espino	Auditor	EDUCERT	contacto@educert.org.mx
5/28/2026 9:07:21	Dr. David Gallardo García	Auditor	EDUCERT	contacto@educert.org.mx
5/26/2026 8:57:49	Javier Ramírez Cantillo	Director	Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información Coatzacoalcos	javramirez@uv.mx
5/26/2026 9:02:36	Luis Alejandro Durán Coutiño	Director General	Dirección General de Recursos Financieros	luduran@uv.mx
5/26/2026 9:02:38	Verónica Martínez Ramos	Directora	Recursos Materiales	vermartinez@uv.mx
5/26/2026 9:06:21	Rosa Aidé Villalobos Betancourt	Directora general de Recursos Humanos	Recursos Humanos	rovillalobos@uv.mx
5/26/2026 9:06:30	Yadira del Carmen Rosales Ruiz	Coordinadora Universitaria Provisional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Coordinación Universitaria de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	yrosales@uv.mx
5/26/2026 9:07:33	Lizbeth Margarita Viveros Cancino	Secretaría de administración y finanzas	Secretaría de administración y finanzas	lizviveros@uv.mx
5/26/2026 9:08:15	Heroy Muñoz Gómez	Abogado General de la Universidad Veracruzana	Oficina del Abogado General	hmunoz@uv.mx
5/26/2026 9:08:16	Aña María Salazar Vázquez	Directora General de Bibliotecas	Directora de Bibliotecas	ansalazar@uv.mx
5/26/2026 9:09:23	Roberto Aguirre Gulochin	Director General de Difusión Cultural	Xalapa	roaguirre@uv.mx
5/26/2026 9:10:09	Serafín Flores de la Cruz	Director General	Dirección General de Vinculación	seflores@uv.mx
5/26/2026 9:10:30	Maria Dacia González Cruz	Directora General	Dirección General de Tecnología de Información	dagonzalez@uv.mx
5/26/2026 9:10:48	Laura Bello Benavides	Coordinadora Cosustenta	Reclutamiento	Labello@uv.mx
5/26/2026 9:10:54	Álvaro Gabriel Hernández	Analista	Unidad de Organización y Métodos	agabnet@uv.mx
5/26/2026 9:15:05	María de Lourdes Bonilla Pastrana	Coordinadora general	SAISUV	marbonilla@uv.mx
5/26/2026 9:17:40	José Luis Sánchez Leyva	Director General de Desarrollo Académico e Innovación Educativa	Dirección General de Desarrollo Académico e Innovación Educativa	luisanchez01@uv.mx
5/26/2026 9:22:39	María de Lourdes Canzanza Sagredo	Analista	Secretaría de Administración y Finanzas	locananza@uv.mx
5/26/2026 9:23:27	Miguel Ángel Cano Asseleth	Director	Dirección de Proyectos, Construcciones y Mantenimiento	micanoo@uv.mx
5/26/2026 9:25:52	Carlos Enrique Chang Gómez	Analista de portales y sistemas de Información	Unidad de organización y métodos	cchang@uv.mx
5/26/2026 10:41:23	Xóchitl Elvira Sangabriel Alonso	Director administrativo	Dirección de Control de Bienes Muebles e Inmuebles	xsangabriel@uv.mx
5/26/2026 11:43:16	Rocio Sáiz Bonilla	Jefa del Departamento de Evaluación y Seguimiento de control interno	Dirección de Contabilidad	rsaiz@uv.mx
5/26/2026 11:43:23	Luis Alejandro Gazca Herrera	Coordinador de Educación Virtual	Secretaría Académica	lgazca@uv.mx
5/26/2026 11:44:02	Liliana Cuervo López	Vicerrectora	Vicerrectoría región Poza Rica Tuxpan	lcuervo@uv.mx
5/26/2026 11:44:18	Mario Roberto Bernabe Guapillo Vargas	Vicerrector	Vicerrectoría	mguapillo@uv.mx
5/26/2026 11:45:53	Dra. Georgina Hernández Ríos	Vicerrectora	Vicerrectoría Coatzacoalcos - Minatitlán	geohernandez@uv.mx
5/26/2026 12:09:02	Liliana Ruiz Mendoza	Secretaría Técnica del COCODI	Dirección de Personal	liruiz@uv.mx
5/26/2026 12:30:06	Araceli Arguello Aguilar	Directora de Fortalecimiento Académico	Dirección General de Desarrollo Académico e Innovación Educativa	ararguello@uv.mx
5/26/2026 12:32:07	Luz Mariela Cabrera Hernández	Jefa Departamento Formación Académica	Desarrollo Académico	lcabrera@uv.mx
5/26/2026 13:19:42	Abril Roberts Durán	Jefe de Departamento	Dirección de Planeación Institucional	aroberts@uv.mx
5/26/2026 13:45:39	Carlos Cabañas Ronzón	Director	USBI Minatitlán	Carcabanas@uv.mx
5/26/2026 13:49:23	ANAI GOMEZ VENTURA	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	USBI MINATITLÁN	anaigomez@uv.mx
5/26/2026 14:19:56	Beatriz Sánchez Zurita	Directora General del Área Académica de Artes	Artes	beasanchez@uv.mx
5/26/2026	Ce Tochli Méndez Ramírez	Director	Área académica técnica	cmendez@uv.mx

Fecha	Nombre	Puesto	Área	Fecha
14:20:46				
5/26/2026 14:25:06	Thelma Adriana Rodríguez Morates	Directora de Innovación Educativa	Dirección General de Desarrollo Académico e Innovación Educativa	trodriguez@uv.mx
5/26/2026 14:50:04	Areli Mora Olivera	Responsable de biblioteca	Biblioteca de la facultad de Ingeniería en sistemas de protección a pequeña	areimora@uv.mx
5/26/2026 15:16:10	Daisy Bernal Lorenzo	Directora General de la UV-Intercultural	Dependiente de la Secretaría Académica	dbernal@uv.mx
5/26/2026 15:18:27	Luis Gerardo Montañé Jiménez	Director General	Económico-Administrativa	lmontane@uv.mx
5/26/2026 16:06:30	Maria Isabel Gómez Ariel	DGSEA	Humanidades y Económico Administrativa	lgomez@uv.mx
5/26/2026 16:32:40	Dulce Flor Cruz Basurto	Bibliotecario	Biblioteca	ducruz@uv.mx
5/26/2026 17:04:00	Rubén Eder Contreras Rojas	Director de Planeación Institucional	Dirección de Planeación Institucional	rucontreras@uv.mx
5/26/2026 18:02:07	Elisa Calderón Altamirano	Encargada de la Unidad de Organización y Métodos	Unidad de Organización y Métodos	Ecalderon@uv.mx
5/26/2026 18:03:53	Ana Luisa Zacarías Chipol	Analista de Proyectos Institucionales	Unidad de Organización y Métodos	21
5/26/2026 9:08:00	Yolanda Francisca González Molohua	Secretaria de Desarrollo Institucional	Secretaría de Desarrollo Institucional	ygonzalez@uv.mx
5/28/2026 9:55:14	Alba Lorena Herrera Huerta	Jefa de oficina de promoción y difusión en medios	Difusión cultural	alherrera@uv.mx
5/28/2026 9:55:31	Arturo Sandoval León	Responsable	Producción	arsandoval@uv.mx
5/28/2026 9:55:36	Roberto Aguirre Guiochin	Director General de Difusión Cultural	Secretaría de Desarrollo Institucional	roaguirre@uv.mx
5/28/2026 9:55:43	Maria del Socorro Aguilar Cucirachi	Directora de comunicación de la ciencia	Dirección General de Difusión Cultural	socaguilar@uv.mx
5/28/2026 9:55:47	Rodrigo García Limón	Director de los grupos artísticos	Dirección General de Difusión Cultural	rodgarcia@uv.mx
5/28/2026 9:55:52	Ángel Daniel Méndez Ceballos	Jefe de oficina de asuntos técnicos	Dirección general de difusión cultural	angmendez@uv.mx
5/28/2026 9:55:56	Citlali Aguilera Liza	Coordinadora	Casa del Lago UV	citaguilera@uv.mx
5/28/2026 9:56:12	Lizbeth Otilia Rubio Fernández	Encargada de Seguimiento y Control	Dirección de los Grupos Artísticos	lrubio@uv.mx
5/28/2026 9:56:16	Jaime Armando Carmona Olivares	Responsable de Logística Casa del Lago UV	Casa del Lago UV	jacarmona@uv.mx
5/28/2026 9:56:31	Santiago Pérez Garci	Coordinador	Galería Ramón Alva de la Canal de la Dirección General de Difusión Cultural	santperez@uv.mx
5/28/2026 9:57:28	Maria del Socorro Calderón Flores	Administradora Habilitada	Casa del Lago UV	scalderon@uv.mx
5/28/2026 9:57:42	Mercedes García Ángel	Enlace del SGCUV en la DGDC	Oficina de Asuntos Técnicos	mercgarcia@uv.mx
5/28/2026 9:58:26	Luis Humberto Martínez	Responsable de Foros y Salas de Casa del Lago UV	Dirección General de Difusión Cultural	Luismartinez02@uv.mx
5/28/2026 9:59:05	Nadine Malíyel Álvarez Cuevas	Enlace de medios	Coordinación Casa del Lago UV	naalvarez@uv.mx
5/28/2026 10:01:34	Jesús René Ortega Burgoa	Encargado de audio y diseño sonoro	Estudio de Grabación	jesortega@uv.mx



FUNDAMENTACIÓN



71. Matrícula : (10) - Académicos Eliminada la matrícula, por ser un dato personal académico de conformidad con los Artículos, 97 de la Ley 250 LTAIPEV; 3 fracción IX y 10 de la Ley 251 PDPPSOEV.

62. Cuentas bancarias: (4) - Patrimoniales Eliminadas las cuentas bancarias, por ser un dato patrimonial, de conformidad con los Artículos 97 de la Ley 250 LTAIPEV; 3 fracción IX y 10 de la Ley 251 PDPPSOEV.

21. Correo electrónico: (1) - Electrónicos Eliminado el correo electrónico, por ser un dato electrónico, de conformidad con los Artículos 97 de la Ley 250 LTAIPEV; 3 fracción IX y 10 de la Ley 251 PDPPSOEV.