

### **a) La conformidad de los servicios**

De acuerdo con el plan de publicación de productos editoriales (libros) de 2024, año de la celebración del 80 aniversario de la Universidad Veracruzana (UV), se proyectó y se entregó en tiempo y forma la producción bibliográfica de veintiséis libros impresos, dieciséis ebooks y cinco títulos, en formato tanto impreso como electrónico. El trabajo editorial realizado estuvo sujeto a los tiempos naturales del procedimiento y a los pasos que lo organizan, así como a los requisitos legales que comprometen la entrega a imprenta de los títulos que conforman nuestro proyecto editorial anual y que están señalados por la asignación de imprenta en dos ocasiones del año: la primera en el mes de enero y la segunda en marzo. Esta calendarización está fijada por la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF), a través de la Dirección de Recursos Materiales.

Ahora bien, aunque nuestro proceso certificado por la norma ISO 9001:2015 determina que nuestro cliente son los autores, sus requisitos no se corresponden con las acciones de nuestra producción, toda vez que los libros aceptados por nuestro comité editorial han sido dictaminados y aceptados por la calidad, la originalidad y la relevancia de los manuscritos, sin considerar quiénes son los autores de las propuestas, máxime que la dictaminación se realiza con una metodología de doble ciego. Lo contrario, atender los requisitos y voluntades de los autores, comprometerían la calidad de la Editorial UV, en menoscabo de 68 años de tradición editorial.

Para el año 2024, no presentamos ningún caso de incumplimiento de entrega en los tiempos proyectados. Dicho esto, y expuesto lo anterior, me permito anotar que esta información puede ser corroborada en nuestro catálogo en línea en la librería.uv.mx y pormenoriza el trabajo anual del Departamento de Producción Editorial.

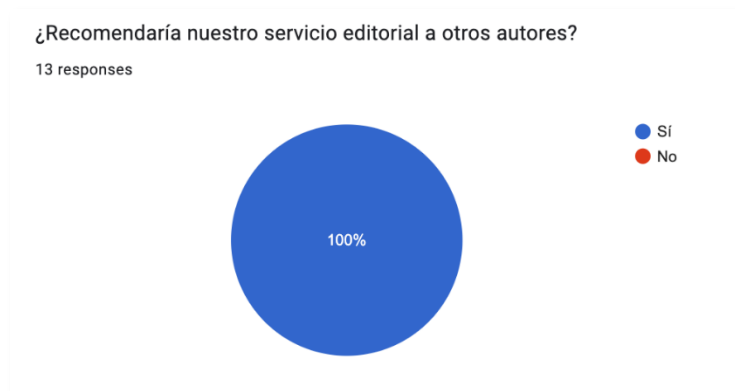
### **b) El grado de satisfacción de los usuarios**

A lo largo del proceso de cumplimiento de los requisitos establecidos por los evaluadores de la norma ISO 9001:2015 se nos hizo notar que era necesario contar con un instrumento de evaluación de satisfacción de los clientes; es decir, de nuestros autores. Para ello realizamos una encuesta que atiende tres aspectos de la producción editorial: edición, maquetación y diseño.

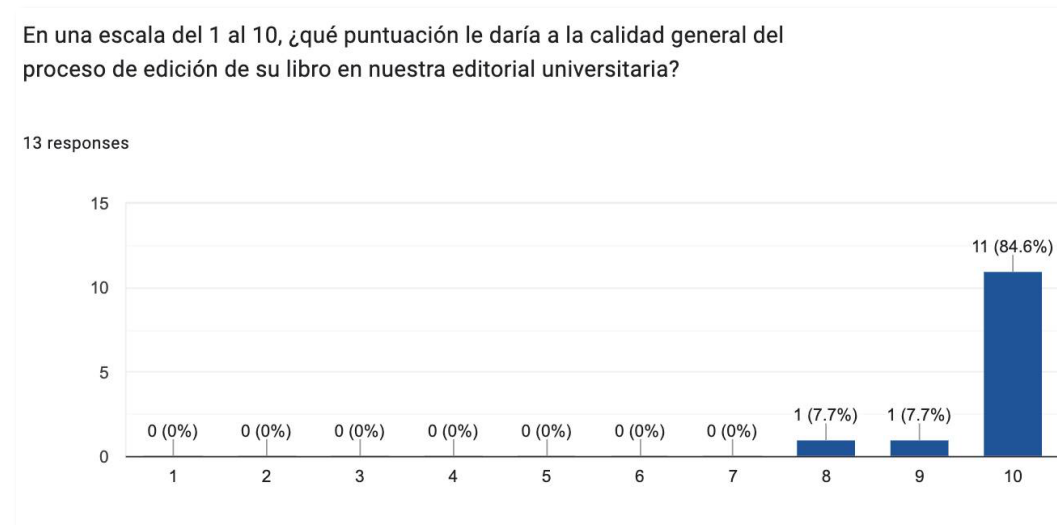
El equipo de editores acordó las preguntas del instrumento y las maestras Nina Crangle y Angélica Guerra corrigieron la redacción de estas y propusieron el diseño final de la encuesta. Este documento se automatizó con Google Forms y fue enviado a los autores (clientes) que fueron publicados en el periodo de 2024. Las respuestas fueron voluntarias y nos ofrecen una muestra de la gratitud de nuestros autores por la atención y el especial cuidado que los responsables de obra depositan en cada proyecto.

Se obtuvieron trece respuestas y las opiniones, mayoritariamente, fueron satisfactorias y quedan expresadas a través de las siguientes gráficas:

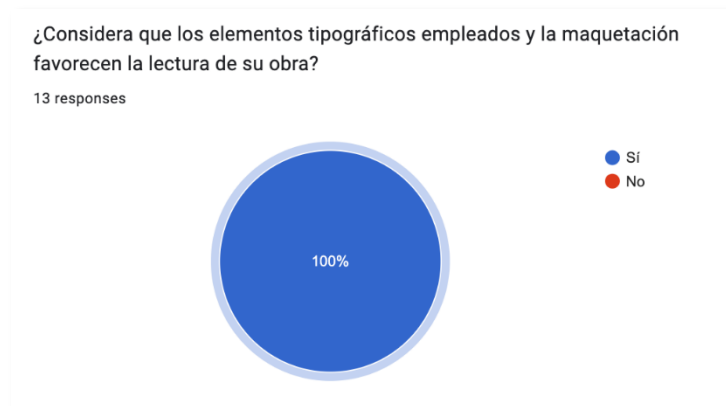
Gráfica I:



Gráfica II:



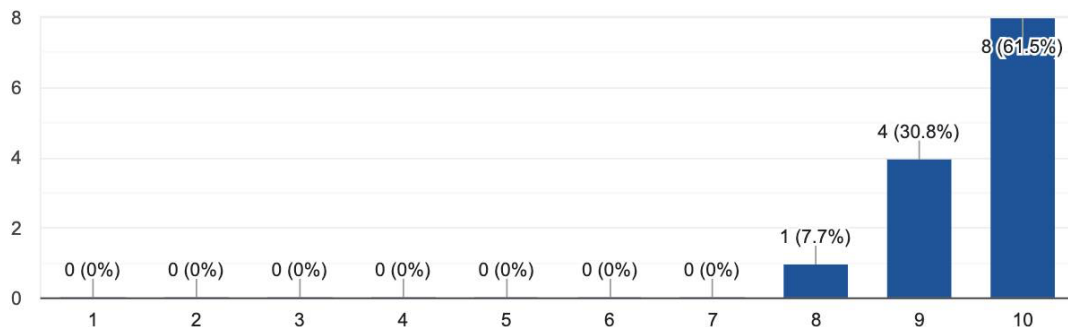
Gráfica III:



Gráfica IV:

En una escala del 1 al 10, ¿qué puntuación le daría a la calidad del diseño y la maquetación de los interiores de su libro?

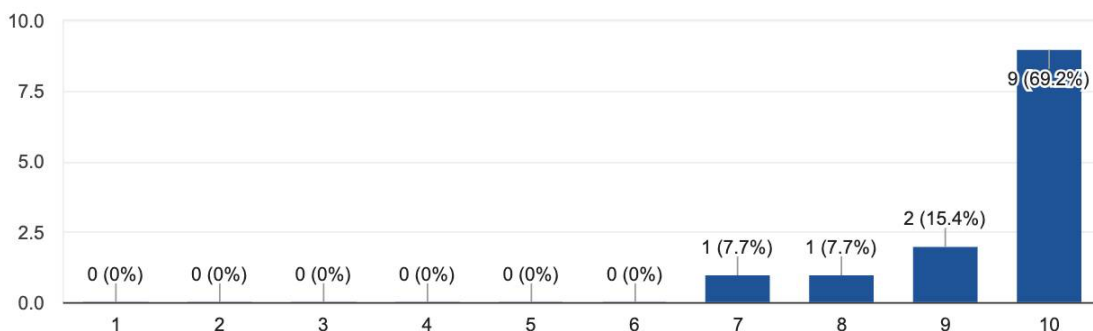
13 respuestas



Gráfica V:

En una escala del 1 al 10, ¿qué puntuación le daría al diseño de los forros?

13 respuestas



A través de estos cinco esquemas es ostensible que los autores no solo están conformes, sino que se encuentran satisfechos, pues 100% de los encuestados recomendaría nuestros servicios.

Aunque este examen es una de las formas a través de las cuales es posible considerar mejoras dentro del procedimiento que nos permitan satisfacer al cliente, es también importante destacar que las razones por las que hemos obtenido una respuesta positiva no son exclusivas de la estandarización de nuestro proceso certificado. Me atrevería a decir que son las que surgen del esquema del procedimiento sin comprometerlo. Me refiero al trato diferenciado, cortés y puntual de nuestros editores, a su capital cultural y a su excelente formación como lectores. Esto redundará en distinguir la labor editorial de la UV como una actividad humanística y sensible, que hace honor a la histórica tradición del quehacer bibliográfico de nuestro país y, por qué no, a nuestro idioma.

Dicho lo anterior, las acciones precisas para fortalecer las nobles acciones del Departamento de Producción Editorial serán las de incentivar y celebrar su comunicación

asertiva, reconocer el puntal cumplimiento de los pasos del procedimiento y fomentar la vocación inicial de la Dirección Editorial entre los editores, con la intención de que ellos tengan siempre presente que su trabajo es ser custodios y representantes de la herencia preclara de nuestra institución.

### **c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV**

El correcto cumplimiento de los procedimientos nos garantizó un desempeño satisfactorio del proceso. Naturalmente, identificamos oportunidades de mejora dentro de la operación y fueron expuestas como tales dentro del formato SGCUV-GE-F-21.

La reincorporación de la Mtra. Aída Pozos Villanueva como responsable del proceso de Publicación de Productos Editoriales significó la ocasión idónea para la actualización de la información documentada, pues no solo nos permitió hacer una evaluación de nuestro proceso en vísperas de la recertificación, sino que de esta forma dimos cumplimiento al plazo de dos años que nos comprometimos a garantizar la actualización de formatos y de nuestra documentación.

### **d) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz**

De conformidad con lo establecido, hemos dado cumplimiento a las acciones planificadas por el Sistema de Gestión de la Calidad UV. En 2024 participamos en la evaluación de seguimiento, publicamos la actualización de nuestro formato SGCUV-GE-F-21 y dimos cumplimiento a once No Conformidades Menores (NCm) y dos No Conformidades Mayores (NCM). Al día de hoy no hemos sufrido ninguna afectación que nos impida entregar el producto (nuestros libros) en el plazo convenido con las imprentas y de conformidad con el plan de producción editorial anual.

### **e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades**

Las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades de mejora (OM) han sido eficaces parcialmente. En el caso de los riesgos las acciones implementadas lograron prevenir uno de los dos detectados como principales o críticos, específicamente en lo concerniente a la disposición, en tiempo y forma, de los recursos tecnológicos para el desarrollo del procedimiento; a través de la Dirección y la Administración de la Editorial se gestionaron los recursos del tipo que evitaron interferir de modo negativo en la elaboración de productos editoriales. Por su parte, el segundo riesgo, considerado dentro de las entradas importantes pero dependientes de terceros (otras áreas de trabajo dentro de la Editorial), fue resuelto parcialmente a través de la contratación de personal de apoyo para la gestión de contratos, pero queda pendiente eliminar el riesgo crítico en otro punto de entrada que es la Secretaría del Consejo Editorial; se amplía la fecha en que deberá revisarse nuevamente ese punto.

En relación con las OM las acciones que se establecieron llevaron a la mejoría del proceso; se implementaron estrategias internas que hicieron posible mejorar el proceso y su documentación, y cumplir en tiempo con los planes de acción establecidos; quedan acciones pendientes, sobre todo aquellas que requieren de un análisis profundo y trabajo

especializado, como el caso de Manual de Organización. Lo concerniente al manejo de políticas y documentos del SGCUV es parte de una mejora continua y fue algo muy observado, pero cada día se está en el camino. Se determinaron nuevas OM que quedan como tarea pendiente.

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

Uno de los proveedores externos de la Dirección Editorial UV son los impresores, elegidos a través de un proceso de licitación implementado por la Dirección de Recursos Materiales (DRM). La aportación que hace nuestra dependencia a este proceso es la asistencia a la junta de valoración de proveedores en la que se revisan minuciosamente las muestras impresas que presenta cada uno de quienes se inscriben. Una vez emitido el fallo, este se les comunica a los impresores y se les entrega una orden de compra en la que se estipulan los títulos asignados y la fecha de entrega de ejemplares. En este momento, para 2024, los impresores cumplieron con las fechas marcadas. Asimismo, el Instituto Nacional de Derechos de Autor (Indautor) correspondió a nuestras solicitudes en tiempo y forma. Considerando esto, podemos decir que el desempeño de nuestros proveedores externos fue positivo.

**g) La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV**

Como se expresa en el formato SGCUV-GE-F-21, se contrató personal para el Departamento de Producción Editorial y para el Departamento de Derechos y Contrataciones.

Asimismo se designó a un responsable que verifica los archivos que ingresan a producción, a fin de poder detectar inconsistencias y faltas; esto previa orden de edición y de entrega a los responsables de obra; es decir, los editores.

Como hemos destacado líneas arriba, hemos diseñado un instrumento que nos permite conocer el grado de satisfacción de nuestros autores (clientes), y con los resultados obtenidos hemos conseguido conocer las fortalezas de nuestro proceso, todas ellas determinadas por la excelencia de nuestro capital humano.

Finalmente, se considera importante seguir mejorando y por ello se plantean nuevas oportunidades: dar seguimiento hasta contar con el Manual de Organización del Departamento de Producción; revisar en consecuencia el Diagrama de flujo hasta conseguir uno con la claridad que solicita el SGCUV; ampliar la Encuesta de Satisfacción hacia nuestros lectores, parte medular y puerto de llegada de nuestros productos editoriales.

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

Tras la evaluación de las auditorías internas y externas, correspondientes a 2023-2024, atendimos once No Conformidades Menores (NCm) y dos No Conformidades Mayores (NCM).

Es oportuno destacar que dos NCm fueron objetadas y no procedieron, mientras que las restantes (nueve) fueron solventadas.

Los pormenores son los siguientes: siete solventadas de raíz; tres solventadas no de raíz por implicar a terceros; una no fue solventada; dos no proceden.

Todas las anteriores son comunicadas a la Unidad de Organización y Métodos (UOM) y serán publicadas en cuanto el titular del SGCUV asigne los folios correspondientes.

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

Hemos documentado treinta OM, de las cuales han sido evaluadas veintisiete, y se han añadido tres nuevas.

Lo anterior, podrá ser consultado en el formato SGCUV-GE-F-21 que hemos actualizado y será publicado dentro de nuestros documentos del proceso en el portal correspondiente.

Sin más, quedo de ustedes atento al desarrollo del proceso de recertificación al que acudiremos en próximos meses.

Atte.



Lic. Agustín del Moral Tejada  
Director Editorial