

**PROGRAMA DE TRABAJO  
2021-2025**

*Por una transformación integral*



Universidad Veracruzana

Plan de Desarrollo de la  
Dependencia

**Plade  
2021-2025**

**Departamento de Servicios Generales**

**Región: Xalapa**

**Titular: Mtra. Sonia Catalina Hernández Serna**

31 de octubre de 2022

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”



# Universidad Veracruzana

## **Participantes**

Mtra. Sonia Catalina Hernández Serna  
Jefe de Departamento

Mtro. Asunción Castillo Rojas  
Administrador

Personal administrativo-operativo del Departamento.

## **Datos de contacto**

Lomas del Estadio S/N  
Edificio "C", planta baja. C.P. 91000  
Xalapa, Veracruz, México.

Tel. 01 (228) 8 42 17 00  
Ext. 11056, 11732  
[sohernandez@uv.mx](mailto:sohernandez@uv.mx)

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

# Índice

|   |    |
|---|----|
| Titular: Mtra. Sonia Catalina Hernández Serna.....      | 1  |
| Introducción.....                                       | 2  |
| I. Diagnóstico .....                                    | 3  |
| Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas ..... | 10 |
| II. Planeación .....                                    | 11 |
| Misión .....  | 11 |
| Visión a 2025 .....                                     | 11 |
| Objetivos, metas y acciones .....                       | 11 |
| Matriz de objetivos metas y acciones.....               | 15 |
| III. Seguimiento y Evaluación.....                      | 21 |
| IV. Referencias .....                                   | 21 |

## Introducción

La integración del Plan de Desarrollo del Departamento de Servicios Generales (DSG) se realizó alineado a lo establecido en el Plan General de Desarrollo 2030, el Programa de Trabajo 2021-2025. *Por una transformación integral* y el Plan de Trabajo de la Secretaría de Administración y Finanzas 2021-2025 con la finalidad de contribuir a los objetivos y metas establecidos en los mismos.

Los integrantes de este Departamento colaboraron realizando diagnósticos de las diversas situaciones reflejadas desde su ámbito de competencia hasta la percepción del servicio hacia las Entidades Académicas y Dependencias de manera colaborativa e incluyente.

Las necesidades expuestas así como la directriz y el rumbo que se deberá tomar a 2025 se encontrarán establecidas en el presente así como, las fortalezas y debilidades que se detectan con la finalidad de replantear subprocesos fomentando la mejora continua mostrando compromiso institucional y contribuyendo a la planeación a través de acciones que coadyuven al cumplimiento de las metas institucionales.

La estructura del presente incluye el diagnóstico del departamento identificando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, la misión y visión al 2025, objetivos metas y acciones que se establecerán durante este periodo así como el seguimiento y evaluación pertinentes, dando el rumbo y directrices durante los siguientes ejercicios.

## I. Diagnóstico

El Departamento de Servicios Generales es una dependencia que forma parte de la estructura administrativa de la Secretaría de Administración y Finanzas, cuyo origen se remite al año 2003 con fundamento establecido en el artículo 190 del Estatuto General en el que indica lo siguiente: “...Para la atención de los asuntos de su competencia, la Secretaría de Administración y Finanzas tendrá la estructura siguiente: V. Departamento de Servicios Generales...”, cabe mencionar que por tratarse de un Departamento, dentro del Estatuto no se describen sus responsabilidades y atención pertinentes, éstas se definen dentro del manual de organización de la institución.

El Departamento es el encargado de proporcionar servicios generales de mantenimiento a instalaciones universitarias, gestión y control vehicular, gestión y control de servicios básicos y suministro de bienes y servicios generales a las Entidades Académicas y dependencias (EAyD) de las cinco regiones de la Institución, dichos subprocesos de servicios incluyen lo siguiente:

Figura 1. Integración de subproceso GV<sup>1</sup>



Figura II. Integración de subproceso SGMU<sup>2</sup>



Figura III. Integración de subproceso SBYSG<sup>3</sup>

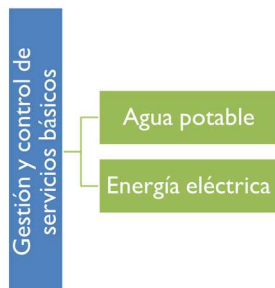
<sup>1</sup> Elaboración propia integración de los servicios del subproceso de gestión y control vehicular, 2022.

<sup>2</sup> Elaboración propia integración de los servicios del subproceso de servicios de mantenimiento a instalaciones universitarias, 2022.

<sup>3</sup> Elaboración propia, integración de los servicios del subproceso de suministro de bienes y servicios generales, 2022.



Figura IV. Integración de subproceso GYCSB<sup>4</sup>



Adicionalmente se apoya a la logística y traslado de requerimientos varios de las entidades académicas y dependencias de la región Xalapa como son apoyo en fletes menores, asignación de conductores sindicalizados para actividades diversas, atención de valuaciones de bienes coadyuvando a la Dirección de Bienes Muebles y el apoyo logístico-operativo a la Rectoría en los eventos correspondientes.

#### Recursos Humanos

La estructura organizacional actual del departamento se encuentra integrada por 84 personas en su plantilla, distribuidos de la siguiente manera: 43 personal administrativo técnico y manual SETSUV (Sindicato Estatal de Trabajadores al Servicio de la Universidad Veracruzana), 36 personas de confianza, 3 personas eventuales y 2 funcionarios, de los cuales sobre una jefatura y una administración se atienden directivamente los asuntos de su competencia; esto nos conlleva a redefinir la distribución de la estructura en virtud de que desde hace 5 años a la fecha se han incrementado las responsabilidades y atribuciones consolidando al mismo con funciones relacionadas a una dirección general más que aun departamento como normativamente se encuentra ubicado, en este sentido el personal adscrito tiene la misma percepción.

<sup>4</sup> Elaboración propia integración de los servicios del subproceso de gestión y control de servicios básicos, 2022.

En virtud de que las actividades sustantivas de la Institución requieren procesos administrativos eficaces y eficientes es necesario realizar un análisis de exposición de situaciones con relación al recurso humano, en primera instancia adecuar la estructura organizacional definiendo las funciones y atribuciones del mismo y de cada integrante, por lo que éstas se deben reorientar para atender las necesidades institucionales así como el apoyo para fortalecer el recurso humano.

Para atender las actividades en mención nos dimos a la tarea de distribuir las actividades en: un área administrativa-operativa (por subprocesos), un área de logística, un área de vigilancia interna y un área operativa de atención a unidad central.

El panorama del estado del personal de este departamento refiere a lo siguiente:

#### Área administrativa-operativa:

Encargados de gestionar y atender los servicios que el departamento ofrece a las Entidades Académicas y Dependencias de la Institución, así como el trámite administrativo pertinente, el nivel de responsabilidad es alto, está integrado por 8 trabajadores, de los cuales 6 son personal de confianza y 2 personal eventual, el nivel de estudios de este personal se encuentra desde bachillerato hasta licenciatura, la edad oscila entre los 27 y 56 años y la antigüedad entre los 13 y 27 años.

#### Área de logística

Encargados de atender los eventos de rectoría, fletes menores como apoyo a las EAYD de la región Xalapa, surtir insumos de limpieza y atenciones de mantenimiento para unidad central, verificaciones físicas a los servicios otorgados al parque vehicular, supervisión de trabajos de poda y derribo de arbolado, apoyo en la recolección de residuos orgánicos de las EAYD de la región Xalapa, se agregó en este ejercicio el procedimiento de desinfección de espacios relacionado con la pandemia actual y otras actividades encomendadas por el Jefe de Departamento; está integrado por 10 trabajadores, 2 de reciente incorporación aún contratados por periodos muy concretos y 8 personal de confianza, el nivel de estudios de este personal se encuentra desde primaria hasta de licenciatura, la edad oscila entre los 25 y 68 años y la antigüedad entre 13 y 33 años.

#### Vigilancia interna

Encargados de atender la vigilancia dentro de unidad central en la que como parte de sus funciones se encuentra reportar incidencias, apoyar a las dependencias de la unidad, realizar revisiones físicas a los vehículos en resguardo, a las instalaciones y se destinan para atender los eventos de rectoría en

las que son requeridos, integrado por 20 trabajadores distribuidos en tres turnos (matutino, vespertino y nocturno), todos personal de confianza, el nivel de estudios de este personal se encuentra desde primaria hasta un pasante de licenciatura, 11 trabajadores cuentan con más de 51 años y 10 de éstos tienen una antigüedad que oscila entre los 28 y 33 años.

Área operativa de atención a unidad central

Integrado por 41 trabajadores sindicalizados encargados de atender unidad central con base en las funciones establecidas en el profesiograma relativos a: intendencia (distribuidos en las oficinas de unidad central y barridos de exteriores), jardineros (distribuidos para la atención de las áreas verdes de la unidad así como parte de la zona universitaria), auxiliares de oficina (en el departamento y en algunas áreas), los lineamientos para la contratación así como la antigüedad y perfiles entre otros se realizan conforme al contrato colectivo de trabajo.

Para la gestión y coordinación de estas cuatro áreas que se han determinado actualmente existe un jefe de departamento y un administrador, y, en este sentido y a falta de la reestructura comentada, se deben compartir las responsabilidades y atención combinando las funciones establecidas para el puesto del administrador más las que indica el jefe de departamento para la atención, en resumen la jefatura y la administración del departamento suman esfuerzos para cumplir con los requerimientos y necesidades de la institución con atención a las 5 regiones universitarias.

Recursos Financieros y materiales

El departamento de servicios generales cuenta con tres proyectos para atender las necesidades de la Institución los cuales se dividen conforme lo siguiente:

| Tabla 1. Presupuesto Autorizado 2021                                  |              |
|---|--------------|
| Proyecto  | Importe      |
| 5310511975U00621 / Administración de Recursos Financieros             | 4,941,878.99 |
| 3523211975U00621 / Corrección y Prevención de Arboles                 | 600,000.00   |
| 4703311975E00101 / Mejoramiento del Rendimiento Académico Estudiantil | 1,330,682.00 |

El primer proyecto refiere al gasto de operación que incluye el pago de servicios de agua y luz de la unidad central, pago al municipio de todos los residuos sólidos urbanos generados en la región Xalapa, así como la atención al personal sindicalizado y los insumos necesarios para atender la intendencia de la unidad central, cabe mencionar que las funciones y actividades de este departamento



no son lineales o rígidas como otras áreas de la Institución, por lo que para cubrir con las necesidades pertinentes, las situaciones imprevistas que no dependen de la planeación de este departamento realizamos valoraciones objetivas del ejercicio de éste en cada COG planteado inicialmente para poder reorientar los recursos y apoyar eficazmente a las funciones sustantivas de la Institución.

El segundo proyecto atiende exclusivamente áreas verdes, atención poda y derribo de arbolado con las valoraciones y dictámenes previos pertinentes, retiro de residuos orgánicos en unidad central y zona universitaria, este proyecto ha coadyuvado a atender cada ejercicio lo correspondiente previendo riesgos y dar mantenimiento a las áreas verdes con responsabilidad del departamento; el tercer proyecto coadyuva a la atención del transporte de la comunidad universitaria a través de los autobuses universitarios, si bien dicho transporte se encuentra bajo responsabilidad de la Fundación de la Universidad se apoya para el mantenimiento y atención pertinente.

Los recursos financieros con los que cuenta el departamento han dado resultados en su ejercicio para coadyuvar a las actividades sustantivas del mismo y de la Institución.

Infraestructura

El departamento se encuentra ubicado en el edificio c planta baja de la unidad central, el espacio físico se distribuye de la siguiente manera:

| Tabla 2. Área Física Mts2 aproximados |             |
|---------------------------------------|-------------|
| Área                                  | Mts.2       |
| Oficina jefa de departamento          | 11.99       |
| Oficina administrador                 | 6.93        |
| Área auxiliares 1                     | 14.04       |
| Área auxiliares 2                     | 4.05        |
| Área auxiliares 3                     | 2.88        |
| Recepción                             | 9.45        |
| Área sindicato                        | 13.23       |
| Cocineta                              | 4.99        |
| Baños                                 | 5.14        |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>72.7</b> |

Esta situación expuesta nos obliga a eficientar los acomodos del personal para destinar un adecuado espacio para los que les correspondería, si bien el área de atención a unidad central no requiere un espacio físico como tal, las áreas comunes de este departamento si las comparten.

#### Estado del sistema y servicios atendidos

Actualmente y después de una ardua labor se logró la gestión de los servicios a través del módulo de servicios generales en el Sistema Institucional de información y Servicios Universitarios (SIISU) en el módulo del Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales (SPRFyM), así como la inclusión de formularios web en complemento, éstas actividades nos permitieron eliminar las solicitudes a través de papel para colaborar con actividades sustentables en el quehacer administrativo.

Iniciamos operaciones en el sistema el primer día hábil del ejercicio 2022 con resultados favorables, las situaciones mínimas presentadas se fueron resolviendo en coordinación con las áreas pertinentes; las Entidades Académicas y Dependencias realizan la captura de petición del servicio en el sistema, para posteriormente personal de este departamento atiende el proceso completo de inicio a fin (solicitud a proveedor, seguimiento y conclusión del servicio, carga de facturas y trámite de pago) disminuyendo la carga laboral de los administradores en las regiones y coadyuvando a la gestión oportuna del servicio requerido mantenimiento los controles internos necesarios. El esfuerzo del personal se refleja en las acciones coordinadas para realizar lo mencionado, manteniendo siempre la disposición y compromiso Institucional.

El estado actual del sistema opera con normalidad y nos encontramos en el proceso de detección de mejoras y de reportes adicionales que puedan coadyuvar a la atención de los servicios que el departamento ofrece.

Si bien la pandemia actual nos ha llevado a replantear acciones y estrategias para la atención, este departamento y sus integrantes no dejaron de laborar, cabe mencionar que el proceso inicial de los servicios se realiza de manera consolidada, esto es, en cumplimiento de la normativa se realizan los procesos de licitación en coordinación con la Dirección de Recursos Materiales, en la siguiente tabla se muestra la frecuencia y los números de servicios atendidos:

**Tabla 3. Servicios 2021 atendidos por el DSG a las 5 regiones universitarias**

| Servicio                                  | No. trámites | Frecuencia     | Observaciones   |
|---|--------------|----------------|---|
| Mantenimiento al parque vehicular         | 677          | Diaria         | Servicios al parque vehicular de la institución, aproximado anual (solicitudes iniciales) adicionalmente se lleva el seguimiento al servicio y atención de garantías en su caso, este servicio incluye las autorizaciones a las refacciones correspondientes. |
| Combustible vehículo oficial              | 312          | Diaria/Mensual | Mensualmente se realizan las peticiones de cargas de saldos, diariamente se atiende y se lleva el seguimiento de las EAYD que requieren modificaciones a su programación (incluye ampliaciones)   |
| Trámite de seguros y derechos vehiculares | 388          | Anual          | Se realiza la gestión pertinente y entrega de pólizas posterior al proceso, seguimiento y atención anual a las necesidades requeridas.  |
| Limpieza de muros cristales y domos       | 90           | Diaria/Anual   | Solicitudes anuales programadas para la atención, adicionalmente si se requiere durante el ejercicio servicios urgentes o adicionales se atiende.   |

**Tabla 3. Servicios 2021 atendidos por el DSG a las 5 regiones universitarias**

| Servicio                        | No. trámites | Frecuencia     | Observaciones  |
|---------------------------------|--------------|----------------|--|
| Jardinería, poda y chapeo menor | 124          | Diaria/Anual   | Mantenimiento de áreas verdes, retiro y poda de arbolado programados para la atención, adicionalmente si se requiere durante el ejercicio servicios urgentes o adicionales se atiende.   |
| Arrendamiento de vehículos      | 1717         | Diaria         | Renta de vehículos con capacidades indicadas para traslados de las EAYD. Conforme sus requerimientos.  |
| Arrendamiento de autobuses      | 684          | Diaria         | Renta de autobuses con capacidades indicadas para traslados de las EAYD conforme sus requerimientos.   |
| Vigilancia Externa              | 84           | Diaria/Anual   | Los servicios de vigilancia se establecen anualmente, los 84 en el conteo son los que de manera regular se gestionan (administrativamente) sin embargo se atienden de manera diaria para el seguimiento pertinente, así como atención de quejas, servicios adicionales, entre otros. |
| Agua de Garrafón                | 204          | Diaria/semanal | Para la región Xalapa se realizan programaciones semanales, de igual forma en las regiones se realizan programados con esta frecuencia, independientemente de que se realiza una programación anual.   |
| Fumigación                      | 195          | Diaria/Anual   | Solicitudes anuales programadas para la atención, adicionalmente si se requiere durante el ejercicio servicios urgentes o adicionales se atiende.  |
| Desinfecciones de espacios      | 240          | Diaria         | Se realiza como medida de atención ante la contingencia de manera temporal a partir de la primera quincena de febrero, conforme las indicaciones de la atención y tienen vencimiento al 1 de agosto de 2022.   |
| Solicitudes de valuaciones      | 91           | Anual          | Apoyo a la Dirección de control de bienes muebles para sus trámites de valuaciones.  |
| Agua potable y electricidad     | 1864         | Mensual        | Estos trámites se realizan de manera integral con base en los recibos de agua y luz pertinente de la región Xalapa, para las regiones realizan sus gestiones y autorizamos lo correspondiente para pago, adicionalmente se incluyen solicitudes de ajustes a organismos como CMAS.   |

Los servicios indicados que adicionalmente atendemos debemos considerarlos en el conteo, como parte de nuestra mejora se realizará un análisis de lo correspondiente para contar con la base de datos que coadyuve a la toma de decisiones, con relación a cada uno de ellos se menciona que se han detectado algunas situaciones que coadyuvaran a mejorar la atención y las necesidades institucionales, mismas que forman parte de las metas y acciones establecidas en el presente.

Con relación a la desconcentración es importante recalcar que se deberán establecer las atribuciones de las regiones en materia de adquisiciones, en virtud de que actualmente se firman los contratos con este Departamento como responsable operativo, esto quiere decir que lo relacionado con el servicio (inicio, seguimiento, ejecución, pagos, atención de solicitudes de organismos fiscalizadores, entre otros) se debe remitir hacia las Secretarías de Administración y Finanzas regionales, una carga significativa de trabajo que debe someterse a análisis y valoración a efectos de realizar lo correspondiente, así como en caso de proceder realizarlo de manera gradual para evitar riesgos en el proceso.

### **Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas**

El ejercicio 2021 formó parte de actividades atípicas derivado de la contingencia COVID-19 esto nos permitió replantear la atención hacia las Entidades Académicas y Dependencias que requieren de dichos servicios, así como realizar un análisis al control interno, sin mencionar que ante la falta de personal suficiente con funciones administrativas-operativas debemos optimizar los recursos tanto humanos como financieros con los que contamos.

A continuación se muestra el análisis FODA del Departamento:



Es necesario reforzar el cumplimiento de la planeación con la finalidad de atender lo descrito en las acciones, así como laborar de manera coordinada con las Dependencias que pueden coadyuvar a encaminar las acciones para dar cumplimiento al presente, así como plantear las sugerencias y acciones necesarias para establecer mecanismos de mejora en la estructura del departamento, sus recursos, y todo lo requerido para coadyuvar a los objetivos institucionales.

## **II. Planeación**

### **Misión**

Gestionar y proveer los bienes y servicios generales de manera oportuna, eficaz y eficiente, satisfaciendo las necesidades institucionales en apego a los valores y principios de la institución fomentando la optimización sustentable de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos.

### **Visión a 2025**

Consolidar al Departamento como una dependencia administrativa-operativa ordenada y transparente en el ejercicio de sus recursos, fomentando la sustentabilidad y transparencia en la rendición de cuentas contando con procedimientos claros y precisos orientados a brindar el apoyo a las funciones sustantivas de la Universidad.

### **Objetivos, metas y acciones**

Eje 1. Derechos humanos

1.3 Igualdad sustantiva, inclusión y no discriminación

1.3.1 Coadyuvar al fortalecimiento de la capacitación de temas transversales, emergentes, normativo, entre otros del ámbito de competencia del departamento, así como de necesidades de desarrollo de competencias del personal adscrito al mismo.

1.3.1.1 Ofrecer el 100% de capacitación al 2025 en temas de servicios generales a las EAYD de las 5 regiones universitarias

1.3.1.1.1 Realización de los temas a desarrollar de los servicios generales

1.3.1.1.2 Establecer las estrategias de atención.

1.3.1.1.3 Autorización del documento integral para envío al Departamento de Capacitación

1.3.1.1.4 Realizar la capacitación gradual a las regiones universitarias.

1.3.1.2 Fomentar al 100% la participación del personal para mejorar sus competencias a través de la capacitación pertinente a 2025.

1.3.1.2.1. Dar a conocer al personal el programa de capacitación anual de la Institución

1.3.1.2.2 Compartir la información de los cursos ofertados.

1.3.1.2.3 Fomentar la participación para ingresar a los cursos ofertados reconociendo el esfuerzo personal.

## Eje 2. Sustentabilidad

### 2.4 Estilo de vida y patrones de consumo

2.4.1 Coadyuvar dentro del ámbito de competencia del departamento a adecuar las áreas verdes de la institución.

2.4.1.1 A partir del 2022 coordinar y atender las actividades inherentes del departamento al 100% para el cuidado y mantenimiento de las áreas verdes con base en la disponibilidad presupuestal de las EAYD.

2.4.1.1.1 Establecimiento de acciones conjuntas con las áreas involucradas para atender institucionalmente las áreas verdes.

2.4.1.1.2 Autorización de las propuestas realizadas.

2.4.1.1.3 Gestion y atención de los servicios requeridos por las EAYD

2.4.1.1.4 Elaboración de Establecer lineamientos administrativos que coadyuven a la sustentabilidad y ahorro para el mantenimiento de las áreas verdes.

## Eje 6. Administración y gestión institucional

### 6.2 Financiamiento y funciones sustantivas universitarias

6.2.1 Proporcionar bienes y servicios generales simplificados y automatizados a las Entidades Académicas y Dependencias de manera eficaz y oportuna en apoyo al cumplimiento del programa de trabajo de la SAF y de la Institución.

6.2.1.1 Actualización de la documentación del Departamento al 100% al concluir el ejercicio 2023.

6.2.1.1.1 Revisión y Análisis de los documentos establecidos y los faltantes en el Departamento con base en los subprocesos planteados.

6.2.1.1.2 Elaboración de la propuesta de inclusión de atribuciones al Estatuto General

6.2.1.2 A partir de 2022 el subproceso de gestión y control de servicios básicos se incluye al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

6.2.1.2.1 Atender los requerimientos de la Unidad de Organización y Métodos a través de las reuniones participativas correspondientes.

6.2.1.2.2 Documentar lo necesario para atender la auditoría al sistema de calidad con el subproceso incluido.

6.2.2 Manejar de forma eficiente y transparente los recursos disponibles destinados a las funciones sustantivas del departamento fomentando la rendición de cuentas, con base en un quehacer administrativo sustentable.

6.2.2.1 Al 2025 los subprocesos de gestión y control vehicular, suministro de bienes y servicios generales y mantenimiento de servicios generales a las instalaciones universitarias serán integrados al Sistema de Gestión de la Calidad con un avance del 40% al finalizar el ejercicio 2025.

6.2.2.1.1 Atención de los requerimientos paulatinamente establecidos por la Unidad de Organización y Métodos a través de las reuniones participativas correspondientes.

6.2.2.1.2 Documentar lo necesario para atender la auditoría al sistema de calidad con los subprocesos concluidos

6.2.2.2 Al 2023 se tendrá un avance del 70% en el establecimiento de controles internos dentro de la documentación correspondiente de cada uno de los servicios ofrecidos en el departamento.

6.2.2.2.1 Documentar por lo menos dos acciones de control interno en cada uno de los servicios que ofrece el departamento.

### 6.3 Descentralización universitaria

6.3.1 Analizar, y gestionar para realizar los servicios generales de manera consolidada y descentralizada atendiendo los lineamientos establecidos y con base en las atribuciones y funciones sustantivas del departamento.

6.3.1.1 Adecuar y simplificar el 100% de los servicios generales que se realizan en las regiones con miras a la desconcentración identificando y consolidando las responsabilidades operativas pertinentes con un avance del 40% al finalizar el ejercicio 2025.

6.3.1.1.1 Análisis de las implicaciones de la desconcentración así como responsabilidades, atribuciones y ámbitos de competencia de todos los servicios.

6.3.1.1.2 Elaboración de propuestas para la desconcentración con funciones delimitadas.

6.3.1.1.3 Difusión de lo correspondiente en caso de ser autorizado, atendiendo un programa de capacitación puntual.

6.3.1.2 Asegurar la calidad de los servicios otorgados realizando al menos una visita anual en sitio a los proveedores y estableciendo un programa de requisitos indispensables para ofrecer los servicios generales en la institución, fomentando la participación de las regiones correspondientes al concluir el ejercicio 2023.

6.3.1.2.1 Análisis de proveedores actuales para integrar el catálogo de proveedores autorizados por el Departamento.

6.3.1.2.2 Levantamiento de sugerencias en las regiones y programación de citas para validaciones físicas correspondientes.



6.3.1.2.3 Elaboración y autorización del catálogo de proveedores autorizados por el Departamento.

### **Matriz de objetivos metas y acciones**

Se describe lo pertinente en la siguiente matriz:

## Matriz de objetivos, metas y acciones

| Programa de Trabajo 2021-2025 |  |   |   |  | Plade   |                   |      |      |      |   |
|-------------------------------|--|---|---|--|---|-------------------|------|------|------|---|
| Eje transversal o estratégico | Tema   | Meta  | Acción  | Objetivo   | Meta específica   | Grado de progreso |      |      |      | Acciones  |
|                               |  |   |   |  |   | 2022              | 2023 | 2024 | 2025 |   |
| 1. Derechos humanos           | 1.3 Igualdad sustantiva, inclusión y no discriminación | 1.3.1.2 Lograr al 2022 la dignificación de las funciones de los trabajadores administrativos a través de la instauración de un programa de formación universal y continuo en materia de derechos humanos y de estímulos al desempeño, mejora e innovación administrativa. | 1.3.1.2.1 Reestructuración del programa de formación y capacitación permanente para el personal administrativo, incluyendo mandos medios y superiores, considerando temas de legislación universitaria, derechos humanos, ética, rendición de cuentas y uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, entre otros. | 1.3.1 Coadyuvar al fortalecimiento o de la capacitación de temas transversales, emergentes, normativo, entre otros del ámbito de competencia del departamento, así como de necesidades de desarrollo de competencias del personal adscrito al mismo. | 1.3.1.1 Ofrecer el 100% de capacitación al 2025 en temas de servicios generales a las EAYD de las 5 regiones universitarias | 15%               | 35%  | 50%  | 100% | 1.3.1.1.1 Realización de los temas a desarrollar de los servicios generales<br>1.3.1.1.2 Establecer las estrategias de atención.<br>1.3.1.1.3 Autorización del documento integral para envío al Departamento de Capacitación<br>1.3.1.1.4 Realizar la capacitación gradual a las regiones universitarias. |
|                               |  |   |   |  | 1.3.1.2. Fomentar al 100% la participación del personal a mejorar sus competencias a través de la capacitación 2025.        | 15%               | 35%  | 50%  | 100% | 1.3.1.2.1. Dar a conocer al personal el programa de capacitación anual de la Institución<br>1.3.1.2.2 Compartir la información de los cursos ofertados.<br>1.3.1.2.3 Fomentar la participación para ingresar a los cursos ofertados reconociendo el esfuerzo personal.                                    |

## Matriz de objetivos, metas y acciones

| Programa de Trabajo 2021-2025             |   |   |   | Plader, Pladea y Plade   |  |                   |      |      |      |   |
|---|---|---|---|--|--|-------------------|------|------|------|---|
| Eje transversal o estratégico             | Tema  | Meta  | Acción  | Objetivo   | Meta específica  | Grado de progreso |      |      |      | Acciones  |
|   |   |   |   |  |  | 2022              | 2023 | 2024 | 2025 |   |
| 2. Sustentabilidad                        | 2.4.- Estilo de vida y patrones de consumo                  | 2.4.1.2.- Adecuar al 2025 un 5% de las áreas verdes universitarias con especies vegetales de las biorregiones, aptas para el estudio, la convivencia, el descanso, la cultura y el deporte, de alto valor ecológico y de bajo costo en su mantenimiento.  | 2.4.1.2.1.- Rescate y habilitación de áreas verdes universitarias con especies vegetales nativas de las biorregiones, para la recreación de la comunidad universitaria y el público en general.   | 2.4.1 Coadyuvar dentro del ámbito de competencia del departamento a adecuar las áreas verdes de la institución.  | 2.4.1.1 A partir del 2022 coordinar y atender las actividades inherentes del departamento al 100% para el cuidado y mantenimiento de las áreas verdes con base en la disponibilidad presupuestal de las EAYD | 100%              | 100% | 100% | 100% | 2.4.1.1.1 Establecimiento de acciones conjuntas con las áreas involucradas para atender institucionalmente las áreas verdes.<br>2.4.1.1.2 Autorización de las propuestas realizadas.<br>2.4.1.1.3 Gestion y atención de los servicios requeridos por las EAYD<br>2.4.1.1.4 Elaboración de lineamientos administrativos que coadyuven a la sustentabilidad y ahorro para el mantenimiento de las áreas verdes. |
| 6. Administración y gestión institucional | 6.2.- Financiamiento y funciones sustantivas universitarias | 6.2.1.1.- Distribuir equitativamente a partir del 2023, bajo los principios de eficacia, e ciencia, ahorro y austeridad, el presupuesto universitario entre entidades académicas y dependencias, atendiendo a sus necesidades y a la contribución que realicen respecto del logro de metas institucionales. | 6.2.1.1.3.- Ejecución de los recursos financieros por parte de las entidades académicas y dependencias universitarias bajo la metodología del marco lógico para la planeación, programación, presupuestación, ejercicio y control, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas, de los recursos para el logro de los resultados institucionales. | 6.2.1. Proporcionar bienes y servicios generales simplificados y automatizados a las entidades académicas y dependencias de manera eficaz y oportuna en apoyo al cumplimiento del programa de trabajo de la SAF y de la Institución. | 6.2.1.1Actualización de la documentación del Departamento al 100% en el ejercicio 2023.  | 20%               | 70%  |      |      | 6.2.1.1.1 Revisión y Análisis de los documentos establecidos y los faltantes en el Departamento con base en los subprocesos planteados.<br>6.2.1.1.2 Elaboración de la propuesta de inclusión de atribuciones al Estatuto General.  |

## Matriz de objetivos, metas y acciones

| Programa de Trabajo 2021-2025             |  |   |   | Plader, Pladea y Plade  |  |                   |      |      |      |   |
|---|--|---|---|---|--|-------------------|------|------|------|---|
| Eje transversal o estratégico             | Tema   | Meta  | Acción  | Objetivo  | Meta específica  | Grado de progreso |      |      |      | Acciones  |
|   |  |   |   |   |  | 2022              | 2023 | 2024 | 2025 |   |
| 6. Administración y gestión institucional | 6.2.- Financiamient o y funciones sustantivas universitarias | 6.2.1.1.- Distribuir equitativamente a partir del 2023, bajo los principios de eficacia, e ciencia, ahorro y austeridad, el presupuesto universitario entre entidades académicas y dependencias, atendiendo a sus necesidades y a la contribución que realicen respecto del logro de metas institucionales. | 6.2.1.1.3.- Ejecución de los recursos financieros por parte de las entidades académicas y dependencias universitarias bajo la metodología del marco lógico para la planeación, programación, presupuestación, ejercicio y control, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas, de los recursos para el logro de los resultados institucionales. | 6.2.1 Proporcionar bienes y servicios generales simplificados y automatizados a las entidades académicas y dependencias de manera eficaz y oportuna en apoyo al cumplimiento del programa de trabajo de la SAF y de la Institución. | 6.2.1.2 A partir de 2022 el subproceso de gestión y control de servicios básicos se incluye al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana. | 100%              |      |      |      | 6.2.1.2.1 Atender los requerimientos de la Unidad de Organización y Métodos a través de las reuniones participativas correspondientes.<br>6.2.1.2.2 Documentar lo necesario para atender la auditoría al sistema de calidad con el subproceso incluido. |

## Matriz de objetivos, metas y acciones

| Programa de Trabajo 2021-2025             |   |  |   | Plader, Pladea y Plade   |   |                   |      |      |      |   |
|---|---|--|---|--|---|-------------------|------|------|------|---|
| Eje transversal o estratégico             | Tema  | Meta   | Acción  | Objetivo   | Meta específica   | Grado de progreso |      |      |      | Acciones  |
|   |   |  |   |  |   | 2022              | 2023 | 2024 | 2025 |   |
| 6. Administración y gestión institucional | 6.2.- Financiamiento y funciones sustantivas universitarias | 6.2.1.1.- Distribuir equitativamente a partir del 2023, bajo los principios de eficacia, eficiencia, ahorro y austeridad, el presupuesto universitario entre entidades académicas y dependencias, atendiendo a sus necesidades y a la contribución que realicen respecto del logro de metas institucionales. | 6.2.1.1.3.- Ejecución de los recursos financieros por parte de las entidades académicas y dependencias universitarias bajo la metodología del marco lógico para la planeación, programación, presupuestación, ejercicio y control, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas, de los recursos para el logro de los resultados institucionales. | 6.2.2 Manejar de forma eficiente y transparente los recursos disponibles destinados a las funciones sustantivas del departamento fomentando la rendición de cuentas, con base en un quehacer administrativo sustentable. | 6.2.2.1 Al 2025 los subprocesos de gestión y control vehicular, suministro de bienes y servicios generales y mantenimiento de servicios generales a las instalaciones universitarias serán integrados al Sistema de Gestión de la Calidad con un avance del 40% |                   | 30%  | 30%  | 40%  | 6.2.2.1.1 Atención los requerimientos paulatinamente establecidos por la Unidad de Organización y Métodos a través de las reuniones participativas correspondientes.<br>6.2.2.1.2 Documentar lo necesario para atender la auditoría al sistema de calidad con los subprocesos concluidos. |
|   |   |  |   |  | 6.2.2.2 Al 2023 se tendrá un avance del 70% en el establecimiento de controles internos dentro de la documentación correspondiente de cada uno de los servicios ofrecidos en el departamento.   | 20%               | 70%  |      |      | 6.2.2.2.1 Documentar por lo menos dos acciones de control interno en cada uno de los servicios que ofrece el departamento.  |

## Matriz de objetivos, metas y acciones

| Programa de Trabajo 2021-2025             |                                       |  |   | Plader, Pladea y Plade   |   |                   |      |      |      |  |
|---|---------------------------------------|--|---|--|---|-------------------|------|------|------|--|
| Eje transversal o estratégico             | Tema                                  | Meta   | Acción  | Objetivo   | Meta específica   | Grado de progreso |      |      |      | Acciones   |
|   |                                       |  |   |  |   | 2022              | 2023 | 2024 | 2025 |  |
| 6. Administración y gestión institucional | 6.3.- Descentralización universitaria | 6.3.1.1.- Contar al 2023 con un programa estratégico para la descentralización escalonada de las funciones sustantivas y adjetivas, así como de trámites académico-administrativos en las regiones universitarias. | 6.3.1.1.1.- Diseño, formalización, implementación y difusión de un programa estratégico para la descentralización escalonada de las funciones sustantivas y adjetivas, así como de trámites académico-administrativos en las regiones universitarias. | 6.3.1. Analizar, y gestionar para realizar los servicios generales de manera consolidada y descentralizada atendiendo los lineamientos establecidos y con base en las atribuciones y funciones sustantivas del departamento. | 6.3.1.1 Adecuar, optimizar y simplificar los servicios generales que se realizan en las regiones con miras a la desconcentración identificando y consolidando las responsabilidades operativas pertinentes con un avance del 40% al finalizar el ejercicio 2025.  | 5%                | 25%  | 30%  | 40%  | 6.3.1.1.1 Análisis de las implicaciones de la desconcentración así como responsabilidades, atribuciones y ámbitos de competencia de todos los servicios.<br>6.3.1.1.2 Elaboración de propuestas para la desconcentración con funciones delimitadas.<br>6.3.1.1.3 Difusión de lo correspondiente en caso de ser autorizado, atendiendo un programa de capacitación puntual. |
|   |                                       |  |   |  | 6.3.1.2 Asegurar la calidad de los servicios otorgados realizando al menos una visita anual en sitio a los proveedores y estableciendo un programa de requisitos indispensables para ofrecer los servicios generales en la institución, fomentando la participación de las regiones correspondientes al concluir el ejercicio 2023. |                   | 100% | 100% | 100% | 6.3.1.2.1 Análisis de proveedores actuales para integrar el catálogo de proveedores autorizados por el Departamento.<br>6.3.1.2.2 Levantamiento de sugerencias en las regiones y programación de citas para validaciones físicas correspondientes.<br>6.3.1.2.3 Elaboración y autorización del catálogo de proveedores autorizados por el Departamento.                    |

### III. Seguimiento y Evaluación

Toda vez que se establezcan los controles internos dentro de la documentación pertinente se determinarán e implementarán los indicadores, a fin de garantizar los avances de las metas bajo un esquema organizado enfocado a la transparencia y rendición de cuentas.

Se establecerán revisiones periódicas a los servicios otorgados con base en el ámbito de competencia de este departamento, así como realizar una evaluación posterior a proveedores toda vez que concluyan sus contratos.

Cabe mencionar que se dará cumplimiento a la matriz del marco lógico establecida por la Secretaría de Administración y Finanzas dentro del apartado del departamento.

### IV. Referencias

#### Fuentes de información

Plan General de Desarrollo 2030

<https://www.uv.mx/documentos/files/2019/05/UV-Plan-General-de-Desarrollo-2030.pdf>

Programa de Trabajo 2021-2025. *Por una transformación integral*

<https://www.uv.mx/documentos/files/2022/03/Programa-Trabajo-2021-2025.pdf>

Plan de trabajo de la SAF 2021-2025

Guía para la elaboración de los planes de desarrollo de las dependencias, entidades académicas y regiones (Plade, Pladea y Plader)

<https://www.uv.mx/planeacioninstitucional/plade-pladea-plader/>



“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”

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