



Programa de Trabajo
Estratégico 2017-2021



Universidad Veracruzana

Plan de Desarrollo de las
Dependencias

PLADE
2017-2021

Departamento de Servicios Generales
Región: Xalapa

Titular: Mtro. Eric Hernández Velasco

Agosto de 2018



Contenido

Introducción.....	3
I. Diagnóstico.....	4
II. Planeación.....	7
Misión y visión al 2021.....	7
Objetivos.....	8
Líneas de acción.....	9
Metas.....	10
III. Seguimiento y evaluación.....	11
Referencias.....	12

Introducción

La construcción del Plan de Desarrollo del Departamento de Servicios Generales (DSG) responde a la finalidad de atender los compromisos establecidos en el ordenamiento legal en materia de Planeación Institucional de la Universidad Veracruzana, así como contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el Plan General de Desarrollo 2030, el Programa de Trabajo Estratégico 2017-2021 y el programa de trabajo de la Secretaría de Administración y Finanzas “Gestión Administrativa Flexible con pertenencia y pertinencia institucional”.

Bajo la premisa de construir un documento que refleje el sentir de la comunidad que integra el DSG, se desarrolló un proceso incluyente y participativo. Durante el mes de julio del presente año, se llevaron a cabo tres talleres de trabajo con todo el personal del Departamento, en los cuales se presentó la situación de su quehacer diario, y se definieron sus necesidades, así como los compromisos que se asumirán.

El presente documento establece el rumbo y las directrices a seguir del DSG durante los siguientes tres años, da orden al desarrollo de las actividades diarias y respalda nuestra contribución con la planeación estratégica institucional, a través del establecimiento de líneas de acción y metas claras, y evaluables.

El plan se encuentra estructurado por un diagnóstico que refleja una valoración interna sobre la situación actual del DSG, proporcionando información cuantitativa y cualitativa, analizada con un sentido crítico y al mismo tiempo propositivo. Además, describe la visión y la misión, reflejo de conceptos axiológicos establecidos en su construcción. Posteriormente se establecen objetivos, líneas de acción y metas. Por último, se establece una sección de seguimiento y evaluación, la cual es fundamental, en primera instancia, para la detección

oportuna de desviaciones y la implementación de acciones correctivas, y en un fin último para sustentar la rendición de cuentas.

Diagnóstico

El DSG es una dependencia que forma parte de la estructura administrativa de la Secretaría de Administración y Finanzas, su origen data del año 2003, fecha en que se reorganiza la SAF y se adiciona al Estatuto General de la Universidad Veracruzana el DSG como parte de la citada Secretaría. Su función principal es la de gestionar y proveer servicios en materia de mantenimiento y control de vehículos, arrendamiento de automóviles y autobuses, recepción y entrega de correspondencia, control y pago de los servicios básicos de agua potable y electricidad, servicio de recolección de basura, servicio de contratación de seguridad privada, mantenimiento menor de las instalaciones de la Unidad Central y responsabilidad administrativa de la atención de árboles; así como apoyar operativamente en los eventos de la rectoría.

Este Departamento lo integran 86 personas en su plantilla de personal distribuido de la siguiente manera: 43 personas sindicalizadas en el SETSUV, 38 personas de confianza, 3 personas con contrato eventual y 2 funcionarios. Su estructura organizacional está dividida en una Jefatura de Departamento, una Administración y las áreas de mantenimiento y control del parque vehicular, servicios básicos y vigilancia.

Dentro de los servicios que presta este Departamento, durante el primer semestre de 2018 se cuentan los pagos correspondientes a 111 servicios de energía eléctrica y 76 servicios de agua potable en la región Xalapa. Asimismo, se realizaron 720 servicios de recolección de basura en rutas diarias que atienden a 21 entidades académicas y 9 dependencias de la misma región.

En lo que concierne al parque vehicular se controla un total de 208 vehículos, incluidos automóviles, microbuses, autobuses, motocicletas, lanchas, kayaks y tractores. Durante el

mismo periodo se elaboraron 80 órdenes de servicio para mantenimiento a vehículos de 5 entidades académicas y 18 dependencias.

Por otra parte, el volumen de arrendamiento de autobuses fue de 126 eventos, solicitados por 44 entidades académicas y 13 dependencias; mientras que el número de arrendamientos de automóviles fue de 484, requeridos por 26 entidades académicas y 25 dependencias.

En cuanto a los servicios de seguridad y vigilancia, se atendieron 438 solicitudes de 26 entidades académicas y 14 dependencias ubicadas en las 5 regiones universitarias.

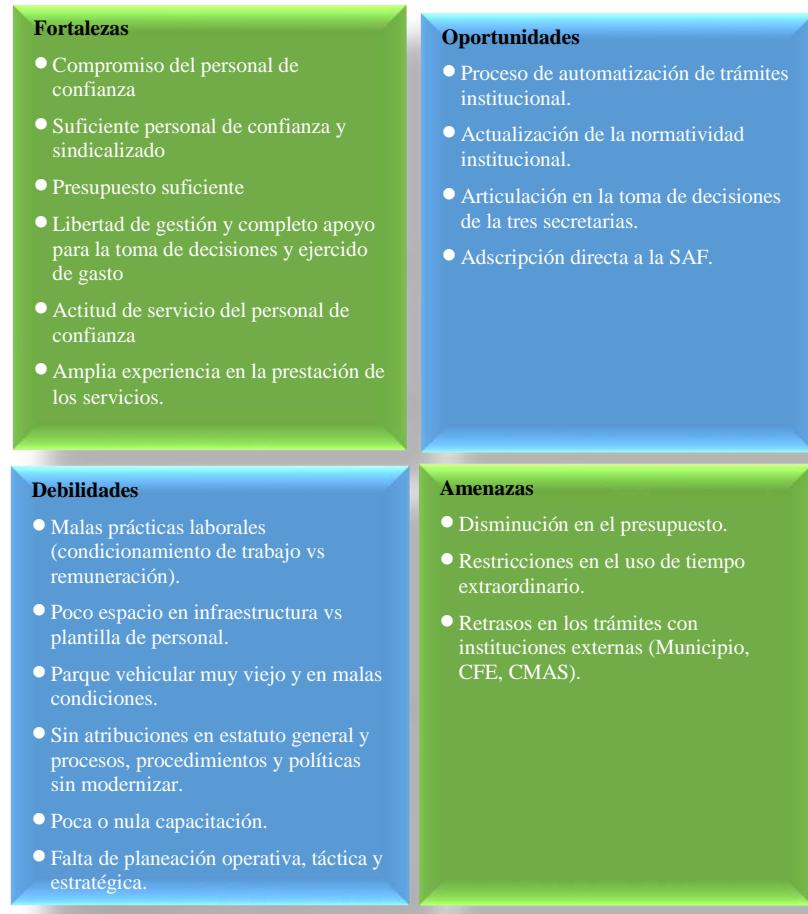
Se han gestionado y atendidos ante las autoridades del H. Ayuntamiento de Xalapa, el diagnóstico y la atención de 49 árboles ubicados en la zona universitaria, de los cuales se intervinieron 49, incluyendo 25 derribos y 24 podas. Finalmente, se apoyó la logística de 29 eventos de la rectoría.

Derivado de un ejercicio participativo con la comunidad del DSG, se realizó un análisis de la información obtenida de este proceso para determinar objetivamente las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a través de la metodología FODA.

Los resultados de este análisis indicaron que se debe trabajar en modernizar la normatividad que le da atribuciones y obligaciones al Departamento, revisar y actualizar los procesos, políticas y procedimientos de los servicios que se brindan, impulsar una capacitación constante y a todo el personal, así como trabajar en la planificación en todos los niveles.

Es importante destacar las oportunidades que, en el mediano plazo, debemos aprovechar e impulsar para consolidar los servicios que prestamos, tales como la automatización de los procesos y la actualización de la normatividad que nos rige.

A continuación, se muestra un esquema de los resultados del análisis FODA:



MISIÓN

Gestionar y proveer servicios en materia de mantenimiento y control de vehículos, arrendamiento de automóviles y autobuses, recepción y entrega de correspondencia, control y pago de los servicios básicos de agua potable y electricidad, recolección de basura, contratación de seguridad privada, mantenimiento menor de las instalaciones de la Unidad Central y responsabilidad administrativa de la atención de árboles y apoyo operativo en los eventos de la rectoría. Todo ello con apego a los valores y principios institucionales, y a la normativa aplicable, en apoyo a las funciones sustantivas de la Universidad.

VISIÓN AL 2021

El Departamento de Servicios Generales es una dependencia administrativa ordenada, transparente en el ejercicio de sus recursos financieros, con procesos, políticas y procedimiento claros y modernos, que cuenta con personal capacitado y con sentido de pertenencia, que se distingue por brindar servicios ágiles, simplificados y automatizados, orientando su quehacer a brindar apoyo a las funciones sustantivas de la Universidad.

OBJETIVOS

1. Innovar administrativamente con base en la simplificación y descentralización/desconcentración, a través de procesos ágiles, transparentes y automatizados para apoyar las funciones sustantivas.
2. Manejar de forma eficiente, transparente y honesta el presupuesto, con base en la normatividad y garantizar la rendición de cuentas.
3. Redimensionar el valor del capital humano, garantizando al personal de la Institución la mejora continua y el reconocimiento al desempeño con un clima laboral de respeto, desarrollo y equidad.

ACCIONES

Objetivo 1.

- 1.1 Analizar e interpretar la normatividad externa (nacional y estatal) en materia administrativa para, en su caso, adecuar los reglamentos, manuales y procedimientos internos a fin de simplificar los procedimientos administrativos-financieros 2018 y 2019.
- 1.2 Identificar áreas de oportunidad para incorporarlos al programa de simplificación con un enfoque integral entre las actividades académicas y de gestión administrativa, con orientación al usuario y reducción al mínimo de requisitos burocráticos 2018 al 2021.
- 1.3 Automatizar los procesos de gestión en una estructura tecnológica institucional moderna y robusta, asegurando el flujo transversal de información reduciendo el costo de la gestión y modernizando los procesos administrativos 2018 al 2021.
- 1.4 Adecuar, optimizar y modernizar los procesos que se realizan en las regiones y en la unidad central, en un ambiente de confianza y respeto, considerando la dinámica académica 2018 al 2021.

Objetivo 2

- 2.1 Establecer políticas de austeridad y racionalidad de los recursos 2018 al 2021
- 2.2 Atender y dar seguimiento a las recomendaciones de entidades fiscalizadoras, en coordinación con la Contraloría General 2018 al 2021
- 2.3 Mantener la cultura de transparencia y rendición de cuentas 2018 al 2021

Objetivo 3

- 3.1 Evaluar las necesidades de personal en las entidades y dependencias para definir la cantidad y perfil. 2018
- 3.2 Reubicar el personal de acuerdo con las necesidades reales 2018 y 2019
- 3.3 Diseñar y operar un programa efectivo de capacitación y actualización a partir de la evaluación para el desarrollo de todo el personal 2018

METAS

Objetivo 1:

1. 100% de los manuales y procedimientos del DSG se actualizan y articulan.
2. Se realiza una propuesta de adecuación al Estatuto General para establecer las atribuciones del DSG.
3. Se adecuan el 100% de los trámites que ofrece el DSG a fin de integrarlos en el programa de simplificación administrativa.
4. Por lo menos el 50% de los trámites del DSG se integran a procesos de automatización.
5. Al menos dos servicios que ofrece el DSG en la región Xalapa, se licitan en las 5 regiones.

Objetivo 2:

6. 100% de las políticas de servicios básicos serán revisadas y adecuadas, para promover la austерidad y racionalidad de los recursos.
7. Establecer una cédula de control interno para atender y dar seguimiento las observaciones de auditoría de entidades fiscalizadoras realizadas al DSG.
8. 100% de los servicios que ofrece el DSG, asociados con el ejercicio de recursos, observarán procesos de contratación establecidos en la normatividad correspondiente.

Objetivo 3:

9. 100% del personal adscrito al DSG será valorado considerando los perfiles de puesto requeridos para las actividades específicas que desarrolla.
10. En el 100% de los casos que se requiera reubicar o incluir personal se solicitará, el movimiento correspondiente.
11. 100% del personal del DSG es capacitado en sus áreas específicas.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Se establecerán los controles y seguimientos con los instrumentos que, para este proceso, establezca la Secretaría de Administración y Finanzas. Lo anterior a fin de garantizar los avances de metas, bajo un esquema de transparencia, con redición de cuentas y enfocado a logro de los resultados.

Adicionalmente, se dará un puntual seguimiento al cumplimiento de las metas en los tiempos establecidos en el Programa Operativo Anual, es decir, cada tres meses se revisaran los avances y finalmente se elaborará un informe anual.

Referencias

- Plan General de Desarrollo 2030. <https://www.uv.mx/universidad/doctosofi/UV-Plan-General-de-Desarrollo-2030.pdf>
- Programa de Trabajo Estratégico 2017-2021, *Pertenencia* y *Pertinencia*.
<https://www.uv.mx/programa-trabajo/pte-2017-2021.pdf>
- Programa de trabajo de la SAF 2017-2021, Gestión Administrativa Flexible con pertenencia y pertinencia institucional
- Estatuto General de la Universidad Veracruzana.
<https://www.uv.mx/legislacion/files/2018/06/Estatuto-General-11062018.pdf>

Anexo

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES								
Eje Estratégico Prog. Trabajo 2017-2021	Programa estratégico	Línea de acción SAF	Proceso SAF	Objetivos Generales	Acciones	Meta	2017	2018
III. Gestión y gobierno	9. Gobernanza universitaria	2 Innovación administrativa con base en la simplificación y descentralización/desconcentración	Administración de Bienes y Servicios	1. Innovar administrativamente con base en la simplificación y descentralización/desconcentración, a través de procesos agiles, transparentes, automatizados y al servicio de las funciones sustantivas.	1.1	1		
						2		
					1.2	3		
					1.3	4		
					1.4	5		
III. Gestión y gobierno	10. Financiamiento	3 Manejo eficiente, transparente y honesto del presupuesto	Administración de Bienes y Servicios	2. Manejar de forma eficiente, transparente y honesta el presupuesto, basado en un marco de valores y respeto a la normatividad, que permita garantizar la rendición de cuentas.	2.1.	6		
					2.2	7		
					2.3	8		
III. Gestión y gobierno	9. Gobernanza universitaria	4 Redimensionar el valor del capital humano	Administración de Bienes y Servicios	3. Redimensionar el valor del capital humano, garantizando al personal de la Institución la mejora continua y el reconocimiento al desempeño con un clima laboral de respeto, desarrollo y equidad.	3.1.	9		
					3.2	10		
					3.3	11		