

# INFORME DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS

## Dirección General de Recursos Financieros

Proceso: **Administración de los Recursos Financieros**

### Proceso de Conciliaciones Bancarias

El presente informe de análisis y evaluación de los procesos, cuenta con los datos generados en el ejercicio 2021 y de enero a diciembre de 2022.

- a) La conformidad de los servicios
- En el ejercicio **2021** se presentó la siguiente información:

**Indicador 1: Porcentaje de Conciliaciones Bancarias elaboradas (únicamente en Unidad Central).**

Indicador \ Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. de Conciliaciones Bancarias operadas por la Unidad Central	225	225	227	227	226	224	223	218	215	214	213	211
No. de Conciliaciones Bancarias elaboradas en la Dirección de contabilidad	225	225	228	228	227	225	224	219	215	214	213	210
Porcentaje elaborado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Indicador 2: Porcentaje de Conciliaciones Bancarias con partidas en conciliación de un periodo mayor a un año (únicamente en Unidad Central).**

Indicador \ Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. de Conciliaciones Bancarias operadas por la Unidad Central	225	225	227	227	226	224	223	218	215	214	213	211
No. de Conciliaciones Bancarias elaboradas en la Dirección de contabilidad	8	8	8	8	8	7	7	7	7	5	5	5
Porcentaje elaborado	4%	4%	4%	4%	4%	3%	3%	3%	3%	2%	2%	2%



- En el ejercicio **2022** se cuenta con la siguiente información:

**Indicador 1: Porcentaje de Conciliaciones Bancarias elaboradas (únicamente en Unidad Central).**

Indicador \ Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
No. de Conciliaciones Bancarias operadas por la Unidad Central	211	211	211	211	210	205	211	211	207	206	206
No. de Conciliaciones Bancarias elaboradas en la Dirección de contabilidad	211	211	211	211	210	205	210	211	207	206	206
Porcentaje elaborado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Indicador 2: Porcentaje de Conciliaciones Bancarias con partidas en conciliación de un periodo mayor a un año (únicamente en Unidad Central).**

Indicador \ Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
No. de Conciliaciones Bancarias operadas por la Unidad Central	211	211	211	211	210	205	211	211	207	206	206
No. de Conciliaciones Bancarias elaboradas en la Dirección de contabilidad	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Porcentaje elaborado	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%

Nota: el alcance del proceso especificado en el procedimiento se refiere al total de las cuentas de bancos registradas en la contabilidad de la Unidad Central de la Universidad Veracruzana.

b) El grado de satisfacción de los usuarios

Como se detalla en el formato "partes interesadas", las necesidades y expectativas por parte de los usuarios son cubiertas a partir del desarrollo del procedimiento hasta la entrega de los expedientes de las conciliaciones, los cuales fueron entregadas en tiempo forma conforme a las solicitudes y solo el 2% del total de las conciliaciones elaboradas en Unidad Central (5 conciliaciones en 2021) se encuentran observadas por tener antigüedad mayor a un año.

c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora del proceso y el SGCUV;

En el Diagrama de Caracterización se enuncian los indicadores siguientes:

- Porcentaje de conciliaciones bancarias elaboradas (únicamente en Unidad Central)

y;



- Porcentaje de conciliaciones bancarias con partidas en conciliación de un periodo mayor a un año. (únicamente en Unidad Central)

Así mismo en el formato "seguimiento y medición de los procesos (SGCUV-GE-F-29)" se especifica que el seguimiento y la medición para los meses de abril, mayo, agosto, octubre y noviembre, se harán posteriormente a los 45 días del cierre mensual, sin embargo, la medición de los meses de enero, febrero, marzo, junio, julio, septiembre y diciembre se realizará 60 días posteriores al cierre, es decir, 2 meses después del cierre de los meses citados anteriormente. La política anterior se aplica debido a los plazos de entrega de informes trimestrales y cierre de año.

Por otro lado como parte de la mejora continua se está trabajando en la automatización de las Conciliaciones Bancarias en el Sistema Institucional de Información y Servicios Universitarios (SIISU).

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

A través del Diagrama de Flujo anexo en el procedimiento publicado para este proceso, se especifica cómo realizar los diferentes tipos de conciliaciones bancarias pues es importante conocer los puntos de control donde se lleva a cabo la revisión del proceso, así como también las acciones de revisión, lo anterior, con la finalidad de demostrar y dejar constancia que el proceso está bajo control y cumpliendo con lo planificado.

En este sentido, de acuerdo al resultado medido a través de los indicadores, se aprecia que se cumplió al 100% con la elaboración de conciliaciones bancarias de acuerdo con el procedimiento previsto; y sólo el 2% (corte a noviembre de 2022), presenta partidas en conciliación con antigüedad mayor a un año (5 conciliaciones de las 206 generadas), puesto que para el mes de Diciembre se solventó una partida en conciliación mayor a un año y cierra el ejercicio 2022 con 4 conciliaciones con partidas mayor a un año para el mes de Diciembre.

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

Las acciones a realizar plasmadas en el formato "plantilla para la gestión de riesgos", como lo son: comunicar vía correo o telefónico a las áreas para solventar registros, según sean los casos, han coadyuvado la óptima realización del proceso de conciliaciones bancarias, pues la comunicación que se maneja por parte de los interesados en el proceso, ha aportado a solventar diferencias que pudieron haberse presentado durante el desarrollo del procedimiento.

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

Los productos y servicios emitidos por nuestros proveedores externos se han establecido y plasmados en el formato "evaluación y seguimiento de proveedores críticos". La comunicación a través de correos y llamadas ha coadyuvado a mantener con bajos niveles el porcentaje de conciliaciones con partidas en conciliación mayores a un año. No obstante, el desempeño de nuestros proveedores no ha sido óptimo ya que existen conciliaciones bancarias con partidas en conciliación mayores a un año, el 2% del total de conciliaciones (corte a noviembre 2022).



Por otro lado, por parte de las Instituciones Bancarias, el desempeño ha sido óptimo, ya que las respuestas a nuestras solicitudes han sido atendidas.

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

El alcance del proceso actualmente se limita a las conciliaciones bancarias para las dependencias de la Unidad Central, sin embargo, se identifica como una posible mejora la automatización del proceso en todas las conciliaciones bancarias de la Universidad Veracruzana

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

A través de la evaluación del desempeño del procedimiento de conciliaciones bancarias, se detectó el incumplimiento del requisito 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, pues existen partidas en conciliación mayores a un año.

Con corte al 31 de diciembre de 2022 se presentan 206 cuentas de las cuales 5 de ellas presentan partidas en conciliación mayores a un año. Una vez detectado este incumplimiento, se determinó la procedencia de levantar una No Conformidad Mayor la cual está en proceso, el número de control emitido por le UOM es: **NC-25-DC**, para que la Dirección de Egresos realice las acciones correctivas correspondientes y la solvente pues la misma afecta el cumplimiento con del Proceso de Conciliaciones Bancarias con la característica de calidad establecida y en consecuencia el funcionamiento del SGCUV.

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

Sigue pendiente que, en conjunto con la DGRF, SAF y áreas con proyectos bajo gestión de investigadores determinen el procedimiento de elaboración de conciliaciones bancarias en el Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales (SPRFyM) para darlo a conocer al personal de la Universidad que lleve a su cargo chequeras con cuentas a nombre de la Universidad Veracruzana, lo anterior se debe a que los reportes de conciliación bancaria (carátulas) aún no se encuentran disponibles en el SPRFyM, así como se sigue actualizando el proceso de conciliaciones bancarias automatizadas de las cuentas operadas en Unidad Central, y una vez liberado este proceso se podría continuar con el resto de conciliaciones fuera de Unidad Central.

Mtra. Erla Guadalupe Murrieta Díaz

Directora de Contabilidad