

INFORME DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS

Proceso: Administración de Recursos Financieros

Procedimiento: ARF-IG-P-01: “Recepción, Programación, Pago de Gastos y Comprobación

Se elabora el presente informe con corte al 31 de diciembre 2024:

a) La conformidad de los servicios;

- El pago de la nómina se efectuó de conformidad con el calendario y el cronograma de actividades de la Dirección de Nóminas.
- La revisión de las operaciones se apegó a los lineamientos específicos del gasto, guía operativa y circular de cierre del ejercicio.
- La entrega de cheques y transferencias a solicitud de las entidades académicas y dependencias se realizaron en cumplimiento a sus actividades académicas, eventos, participaciones, compromisos contraídos con prestadores de servicios, que contribuyan al logro de sus objetivos establecidos en sus PLADES y PLADEAS.
- A su vez se dio cumplimiento con los calendarios de cierres mensuales y anuales establecidos por las áreas financieras, así como con los tiempos de entrega de documentación a organismos fiscalizadores durante todo el año.

Se realizó la recepción, revisión, validación de 42,182 trámites, alcanzando un total de 36,412 pagos programados. Se incorporan a la programación de pago, aquellos correspondientes a las unidades compradoras, tales como Dirección de Recursos Materiales, Departamento de Servicios Generales, SAISUV, entre otras, generando un total de 52,479 órdenes de pago programadas, de los cuales 55,690 se realizaron por medio de transferencias y 23,195 con la emisión de cheques.

b) El grado de satisfacción de los usuarios;

Mediante el programa de Fortalecimiento Administrativo implementado por la Dirección General de Recursos Humanos aplicado al personal que realiza funciones administrativas o habilitado de las 5 regiones universitarias fue realizada una encuesta de satisfacción del usuario en donde opinaron en el desempeño de los procesos realizados de las áreas que integran la Secretaría de

Administración y Finanzas. La Dirección de Egresos fue evaluada respecto a las siguientes variables:

Variables Evaluadas	Calificación
El tiempo de respuesta ante una solicitud	9.23
La solución oportuna ante un problema	9.23
El conocimiento adecuado sobre los servicios por parte de los colaboradores	9.40
El servicio otorgado por parte de las áreas	9.27
El acceso a los manuales de procedimientos en caso de requerirlos	9.23
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio brindado?	9.33
Total	9.28

Aunado a lo anterior se contó con una comunicación permanente por los canales institucionales, con el fin de brindar a los usuarios una atención puntual y pertinente respecto a sus trámites ante la Dirección de Egresos.

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

El procedimiento Recepción, Programación, pago de gastos y comprobación se lleva a cabo en el Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales (SPRFM) que de acuerdo a la maduración del mismo se identifican algunas necesidades en los siguientes aspectos:

- Procedimiento de cierre de Cuentas por cobrar, así como reportes que permitan la validación y seguimiento de las mismas.
- Retención de impuestos en los diferentes trámites, tipos y subtipos, así como por fuente de financiamiento.
- Inexistencia para la Identificación de operaciones en los módulos para la entrega de cheques.
- Actualización de reportes para identificar movimientos de altas y bajas de los catálogos contenidos en el SPRFM.
- Explotación de información mediante reportes que se adecuen a la operatividad y validaciones (Check list) que permitan ahorros de tiempo para los analistas.

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

La dirección de egresos realizo en tiempo y forma lo establecido en su procedimiento mediante la revisión de los trámites que cumplieran con las políticas, lineamientos y circulares de la legislación de orden Federal, Estatal y Universitaria según correspondían acorde a la validación de trámites de gastos autorizados y procedentes, así como la programación y pagos con base en el calendario de fechas de pago por mes, mediante transferencias bancarias electrónicas y títulos de crédito (cheques).

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

Respecto a la gestión del riesgo declarado en el procedimiento SGCUV-GE-F-19 las acciones correspondieron a lo declarado y fueron eficaces.

Los procesos de transferencias bancarias electrónicas requieren de una comunicación continua mediante los ejecutivos de las instituciones bancarias que mitigan el riesgo de operaciones masivas como es el caso de proceso de pago nominal, mediante el monitoreo de las mismas permitiendo advertir posibles rechazos que debe reportarse a la brevedad ante el proveedor de sistema.

Los analistas de la dirección de egresos mantienen los permisos para el uso de VPN en caso de contingencia.

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;

Se cuenta con un proveedor externo:

- Institución Bancaria (Banamex). Mediante su plataforma se realizan las transferencias bancarias, dicho proveedor fue confiable al mantener operativa sus funciones, asegurando la seguridad de las transacciones realizadas.

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

En seguimiento a las oportunidades de mejora, la Dirección de Egresos continúa fortaleciendo los siguientes aspectos:

- Capacitación de administradores de Entidades Académicas y Dependencias para realizar determinados trámites ante la Dirección.
- Reforzamiento entre los analistas adscritos a la Dirección, con base en la legislación aplicable (interna y externa) a su participación en el procedimiento.
- Fortalecimiento de la reportería dentro del SPRFM acorde a la operatividad de la Dirección y requerimiento de Órganos Fiscalizadores.
- Actualización de las políticas por trámites y guías operativas (detectados en el formato Oportunidades de Mejora).

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

De acuerdo con el Informe de Auditoría el procedimiento de la Dirección de Egresos se exime de No Conformidades.

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

- Capacitación de administradores de Entidades Académicas y Dependencias para realizar determinados trámites dentro del Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales (SPRFM) ante la Dirección de Egresos.
- Reforzamiento entre los analistas adscritos a la Dirección, con base en la legislación aplicable (interna y externa) a su participación en el procedimiento.
- Fortalecimiento de la reportería dentro del SPRFM acorde a la operatividad de la Dirección y requerimiento de Órganos Fiscalizadores.
- Actualización de las políticas por trámites y guías operativas (detectados en el formato Oportunidades de Mejora).

LAT Itza Magali Melgarejo Aguilar
LAT Itza Magali Melgarejo Aguilar
Directora de Egresos