



Universidad Veracruzana

Informe sobre el desempeño del proceso “Coordinación y dirección administrativa” de la Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)

Procedimientos:

- Programación, coordinación y seguimiento de las funciones y actividades de las dependencias adscritas a la SDI
- Seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones y observaciones en auditorías en dependencias que conforman la SDI

26 de enero de 2024

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”



Informe sobre el desempeño del proceso “Coordinación y dirección administrativa” de la Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)

Contenido	página
1. Descripción del proceso _____	1
2. Requisitos de norma _____	1
a) La conformidad con los servicios _____	1
b) El grado de satisfacción de los usuarios _____	2
c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora en SGCUV _____	3
d) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz _____	3
e) La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades _____	3
f) El desempeño de los proveedores externos, incluyendo la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y DRM en función de sus actividades y atribuciones _____	4
g) La identificación en las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV _____	4
h) Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas _____	4
i) Los resultados de oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en formato de oportunidades de mejora _____	5

Informe sobre el desempeño del proceso “Coordinación y dirección administrativa” de la Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)

1. Descripción del proceso

El proceso de “Coordinación y dirección administrativa”, es una herramienta normativa para ordenar y documentar el quehacer de la Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI) que consiste en la aplicación de dos procedimientos:

- Programación, coordinación y seguimiento de las funciones y actividades de las dependencias adscritas a la SDI (SDI-GE-P-02).
<https://www.uv.mx/orgmet/files/2023/04/sdi-ge-p-02.pdf>
- Seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones y observaciones en auditorías en dependencias que conforman la SDI (SDI-SA-P-01).
<https://www.uv.mx/orgmet/files/2022/12/sdi-sa-p-01.pdf>

El objetivo del proceso consiste en planificar, programar y dar seguimiento a las actividades de las direcciones que conforman a la SDI para ejercer las atribuciones que le confiere la normatividad universitaria, así como dar cumplimiento a los compromisos establecidos en el programa de trabajo institucional y los que deriven de otros requerimientos institucionales internos o externos; asimismo, dar seguimiento a los resultados de auditorías realizadas por diferentes entes fiscalizadores a las dependencias bajo la estructura de la SDI.

Este proceso entró en vigor y se incorporó al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV) a partir del ejercicio fiscal 2023 y a partir de entonces se cumple de acuerdo a lo establecido.

2. Requisitos de norma

a) La conformidad con los servicios

La entrega de los servicios del sistema, dependiendo del procedimiento, tiene condiciones diferentes, en el procedimiento denominado “*Programación, coordinación y seguimiento de las funciones y actividades de las dependencias adscritas a la SDI*”, se elaboró un calendario de reuniones mensuales y se programó como meta 10 reuniones; sin embargo, se llevaron a cabo 11, superando en un 10% las metas para el ejercicio 2023.

Cabe mencionar que, en las reuniones mensuales, la SDI convoca a directores generales, directores administrativos, jefes de departamento, jefes de oficina, administradores y encargados administrativos; con la finalidad de informar los temas a realizar desde la SDI y los avances que se tienen en el transcurso del año de las metas planteadas.

En lo que refiere al procedimiento “Seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones y observaciones en auditorías en dependencias que conforman la SDI”, aunque se realiza un programa de trabajo donde se asientan todas las auditorías a las que se les da seguimiento, el tiempo de su cumplimiento no depende en su totalidad de las acciones de la SDI y de las dependencias auditadas, sino también de los organismos auditores y cada uno de estos aplican sus propios tiempos para la evaluación y pronunciamiento; sin embargo, aplicando el procedimiento correspondiente el servicio tuvo resultados de conformidad.

Durante el desarrollo de actividades de atención a observaciones y recomendaciones en el ejercicio 2023, con acciones para dar puntual seguimiento y atención desde la SDI, se ha logrado resolver 12 auditorías, correspondientes a cuatro dependencias: Dirección General de Vinculación, Dirección General de Difusión Cultural, Dirección de Proyectos, Construcciones y Mantenimiento y Dirección Editorial, destacando cinco auditorías rezagadas que fueron realizadas por la Contraloría General que databan desde el ejercicio 2014.

La resolución de las 12 auditorías implicó diversas labores para atenderlas a partir de sus señalamientos (observaciones o recomendaciones), y en coordinación con las dependencias auditadas se realizaron acciones fundamentadas en el cumplimiento objetivo de los señalamientos desde las causas que los motivaron.

En la siguiente tabla puede observarse la comparación del número de auditorías y señalamientos por atender entre los meses de enero a diciembre del ejercicio 2023. El avance en la resolución de auditorías es del 25 %.

Resumen del Programa de Trabajo 2023				Resumen del Programa de Trabajo 2023				
Enero de 2023				Diciembre de 2023				
	N° Auditorías	N° Observaciones	N° Recomendaciones		N° Auditorías	N° Observaciones	N° Recomendaciones	
DE	5	3	6	DE	4	2	6	
DGDC	2	2	0	DGDC	1	1	0	
DGTI	9	11	8	DGTI	9	11	8	
DGV	1	1	0	DGV	0	0	0	
DPCyM	20	23	33	DPCyM	11	23	21	
DPI	11	1	15	DPI	11	1	15	
DSUGIR	0	0	0	DSUGIR	0	0	0	
Total Enero de 2023	48	41	62	Total Diciembre de 2023	36	38	50	
					Auditorías Atendidas	12	3	12

Ilustración 1. Tabla de avance en la resolución de auditorías. Autoría propia, 2023.

b) El grado de satisfacción de los usuarios

A la fecha, se diseñan las dos primeras encuestas de satisfacción de usuarios para ser aplicadas al cumplirse un año de la entrada en vigor del proceso de coordinación y dirección administrativa, la SDI ha determinado realizar dos encuestas al año, una por cada uno de los dos procedimientos que conforman el proceso.

Para el ejercicio 2024, la SDI ha planteado el 28 de junio para contar con el diseño de cada una de las encuestas, el día 16 de agosto para su aplicación y finalmente el 11 de octubre para contar con los resultados analizados.

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

La implementación del proceso de acuerdo a lo establecido no ha significado ningún problema, las acciones incluidas en sus procedimientos se cumplen de manera sistemática respetando los tiempos y formas con los resultados esperados; sin embargo, su operación permitió identificar mejoras, algunas derivadas de la auditoría interna y otras por la experiencia de quienes participan en el proceso, lo que llevó a la actualización de los procedimientos para incorporar nuevas acciones, particularmente en el caso del seguimiento de auditorías, que originalmente solo atendía a resultados de auditorías realizadas por el órgano de control interno, ahora se extienden a las acciones de procedimiento a todos los entes auditores, tanto internos como externos.

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

En cuanto a las acciones del proceso, estas se han desempeñado en forma planeada, cumpliendo los tiempos determinados, para el caso del procedimiento denominado "*Seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones y observaciones en auditorías en dependencias que conforman la SDI (SDI-SA-P-01)*", las acciones no aplican en un tiempo estrictamente definido, aunque si un programa de trabajo, en el caso de procedimiento "*Programación, coordinación y seguimiento de las funciones y actividades de las dependencias adscritas a la SDI (SDI-GE-P-02)*", sus acciones se cumplen con una planeación precisa, con fechas, lugares y horarios, solamente han surgido mínimos imprevistos en las reuniones mensuales que han obligado a cambiar de sede, pero se han resuelto con espacios universitarios disponibles en otras áreas sin ninguna consecuencia.

De manera general, los servicios que significan el proceso se cumplen; sin embargo, como resultado de la primera auditoría interna al proceso, se generaron diez recomendaciones que requirieron de un cronograma de trabajo para enfrentar las acciones definidas para su atención, pero el tiempo inicialmente dispuesto para realizar todas las actividades que requerían para cumplir cada recomendación no fue suficiente, la poca experiencia en un sistema de gestión de calidad no permitió visualizar que algunas gestiones no dependían solamente de la SDI, sino de dependencias de otras áreas administrativas de la universidad, alargando los tiempos de las gestiones, lo que obligó a reconocer una **no conformidad** en el proceso y, nuevamente replantear las fechas de cumplimiento en las acciones que atienden las recomendaciones de la auditoría interna.

A la fecha aún se realizan acciones para atender cinco recomendaciones de las diez iniciales, es decir el 50% de avance.

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

Como recomendación derivada de la primera auditoría interna y como parte de las acciones en la mejora del proceso, a la fecha se revaloran los riesgos asentados en la plantilla original, a poco menos de un año de su implementación, el proceso de coordinación y dirección administrativa se encuentra en análisis para conocer posibles vulnerabilidades que puedan provocar una falta de cumplimiento en los servicios que ofrece.

En cuanto a las oportunidades de mejora, con el apoyo de personal de la Unidad de Organización y Métodos (UOM), se realiza la actualización del llenado de formatos de acuerdo a la guía de SGCUV y la actualización de los procedimientos aprovechando e incorporando herramientas de control que la SDI ya utilizaba de manera paralela al sistema de gestión de calidad, como un tablero de control y tablas de análisis cualitativos y cuantitativos, esto derivado de los resultados de la auditoría interna, así mismo se ampliaron los servicios incluidos en el procedimiento de SDI-SA-P-01, para incorporar resultados y seguimiento de auditorías de entes externos.

f) El desempeño de 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

Para este proceso, la SDI no requiere de proveedores externos, la información que se adquiere, procesa y resguarda es totalmente institucional.

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

A partir de la aplicación del proceso de “Coordinación y Dirección Administrativa” se identificaron cuatro mejoras: se actualizaron los dos procedimientos, la incorporación de herramientas que ya se utilizaban por la SDI, como un tablero de control, (instrumento que permite dar seguimiento a los acuerdos y metas establecidas en el proceso) que se agregó al procedimiento de SDI-GE-P-02 “*Programación, coordinación y seguimiento de las funciones y actividades de las dependencias adscritas a la SDI*”, así mismo, en el procedimiento SDI-SA-P-01, “*Seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones y observaciones en auditorías en dependencias que conforman la Secretaría de Desarrollo Institucional*”, se modificó el formato de la cédula de observaciones para ampliar el servicio, adicionando la atención a los señalamientos de auditores externos y, a la fecha se atienden las mejoras propuestas en las recomendaciones derivadas de la primera auditoría interna.

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

En las auditorías interna y externa del SGCUV no se identificó ninguna “no conformidad” a los dos procedimientos que conforman el proceso (“*Programación, coordinación y seguimiento de las funciones y actividades de las dependencias adscritas a la SDI*” y “*Seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones y observaciones en auditorías en dependencias que conforman la SDI*”), sin embargo, sí se identificó una por parte del personal de la SDI, ya que se incumplió el requisito 10 de la norma “10.1 mejora”, por el incumplimiento en las fechas programadas para la atención a las mejoras recomendadas por la auditoría interna, esto en virtud de que al formular el cronograma de atención, no se previeron los tiempos de respuestas en las acciones que involucran a otras dependencias universitarias, condición que se salió del contexto de atribuciones del personal a cargo del proceso.

Para su atención se han programado nuevamente las actividades aún pendientes, dando un tiempo más amplio para lograr su cumplimiento.

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

Derivado de la auditoría interna, se generaron diez oportunidades de mejora que fueron documentadas en el formato denominado "*Oportunidades de mejora (SGCUV-GE-F-219)*", a la fecha cinco ya se han implementado y cinco más están en proceso, que corresponden a los requisitos de la norma: 6.1, 6.2, 7.2, 8.1 y 9.1.

Para la conclusión de acciones de mejora, en la reprogramación de actividades se determinó como fecha para su cumplimiento el 28 de junio de 2024.

Atentamente
"Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz"
Xalapa de Enríquez a 26 de enero de 2024



Dra. Jaqueline del C. Jongitud Zamora
Secretaria de Desarrollo Institucional.

www.uv.mx/sdi