



Informe para el Análisis y Evaluación del desempeño del procedimiento:
PACA-GE-P-01 "Programación anual de actividades artísticas, culturales y académicas a través de propuestas internas y externas"
Periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2023

En atención al cumplimiento del requisito 9.1.3 *Análisis y evaluación* de la Guía de Aplicación del SGCUV (SGCUV-GE-G-03) y respecto al proceso *Programación artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural*, nos permitimos informar lo siguiente:

a) La conformidad de los servicios.

Al evaluar la conformidad de los servicios, se determinó que las solicitudes recibidas y programadas para actividades artísticas, culturales y académicas fueron atendidas en tiempo y forma toda vez que a través de oficio respuesta se le notificó a los solicitantes la realización de su evento; así mismo los eventos fueron programados de acuerdo a los criterios establecidos en el PLADE de la Dirección General de Difusión Cultural en concordancia con lo establecido en el Plan de Trabajo 2021-2025 *Por una Transformación Integral*.

Para lograr los resultados satisfactorios en la programación de cada uno de los eventos realizados, los colaboradores de la Dirección General de Difusión Cultural llevaron a cabo la revisión del 100% solicitudes recibidas para la programación de eventos artísticos, culturales y académicos; de ellas 56.7% correspondieron a solicitudes internas y 43.3% a solicitudes externas. A su vez, del total de solicitudes recibidas, el 50% fueron programadas y el 50% fueron rechazadas porque no cumplieron los criterios establecidos.

Los eventos fueron programados de acuerdo a lo establecido por el solicitante, a excepción de aquellos que se realizó una contrapropuesta.

b) El grado de satisfacción de los usuarios.

Desde la realización de la auditoría interna a la fecha, se ha estado trabajando en una encuesta electrónica que medirá el grado de satisfacción de los usuarios.

La encuesta electrónica se enviará a los usuarios junto con la notificación de su evento programado, solicitando que sea respondida en un plazo no mayor a cinco días, ya que en caso de no recibir respuesta en el plazo estipulado, la Dirección General de Difusión Cultural dará por hecho la entera satisfacción del usuario.

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

Durante el periodo que se reporta, se realizaron reuniones de trabajo en las cuáles se valoraron tanto la realización del proceso como la satisfacción del usuario; en las mismas, se detectó que el proceso se llevó de acuerdo a lo establecido contribuyendo a la exitosa programación de los eventos solicitados. Así mismo, se detectaron mejoras en la



realización de la secuencia de las actividades del procedimiento, lo que conllevó a un proceso de actualización de la información documentada.

Los resultados obtenidos derivados de la realización del procedimiento, se obtuvieron en el tiempo planificado.

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

En el 2023, el procedimiento se implementó de manera eficaz a través de la revisión y evaluación de las solicitudes para programación de eventos artísticos, culturales y académicos, los cuales fueron programados atendiendo a los criterios establecidos en el PLADE la de Dirección General de Difusión Cultural según correspondía.

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

Para abordar el riesgo declarado actualmente al procedimiento PACA-GE-P-01, se llevó a cabo un análisis de las solicitudes presentadas encontrando que del 100% solicitudes recibidas para programar un evento artístico, académico o cultural, 50% no cumplieron con los criterios establecidos; por lo que ante la presencia del riesgo se procedió a rechazar la solicitud inicial, notificando al solicitante el motivo.

En el caso de las oportunidades de mejora declaradas, así como aquellas provenientes del informe de auditoría interna de fecha 8 de mayo de 2023, se comenta que se llevaron a cabo algunas acciones tales como:

1. La colocación en el portal institucional de la Dirección un apartado especial para los grupos artísticos y su información, así como la habilitación de botones de acción en el portal institucional de la Dirección.
2. El desarrollo de un formato estandarizado para la solicitud de eventos artísticos, culturales o académicos.
3. La modificación del procedimiento que se auditó para visualizar su trazabilidad con mayor claridad.
4. La modificación de la plantilla para la gestión de riesgo en la cual se replanteó el riesgo declarado en el formato vigente en las auditorías de 2023.

La realización de las acciones anteriores ha impactado positivamente el proceso de mejora del procedimiento.

Por otro lado, de acuerdo al análisis que se hizo del procedimiento, se detectó que el alcance del mismo debe modificarse, toda vez que este procedimiento únicamente considera a aquellas solicitudes externas o internas para eventos solicitados por los usuarios, no así las correspondientes a vinculación académica, por lo que tanto la documentación del procedimiento como el nombre del mismo deben ser modificados para que únicamente corresponda a las solicitudes correspondientes a eventos pagados.



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.

De acuerdo al alcance declarado del procedimiento, no se cuenta con proveedores externos para la realización del mismo.

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

Algunas de las medidas implementadas al procedimiento que contribuyeron a mejorar el desempeño del mismo fueron:

- a) Desarrollo de la estandarización del formato solicitud de eventos artísticos, culturales o académicos.
- b) Disponibilidad de información de los grupos artísticos en un apartado específico del portal de la Dirección General de Difusión Cultural.

Así mismo la Dirección General de Difusión Cultural identificó como oportunidad de mejora la modificación al alcance del procedimiento, limitándolo a aquellas solicitudes internas o externas de eventos pagados, excluyendo los eventos de vinculación académica.

h) Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas *Oportunidades de mejora*.

En el Informe de Auditoría Interna al procedimiento PACA-GE-P-01, se establecieron tres no conformidades, las cuales a la fecha de este informe han sido atendidas.

Para su atención, se procedió a la modificación de los formatos SGCUV-GE-FE-18 (Diagrama de Caracterización) y SGCUV-GE-F-19 (Plantilla para la gestión de riesgos) con la finalidad de replantear los elementos que integran el proceso, pertenecientes a los apartados 4.4. (Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos), 6.1 (acciones para abordar los riesgos y oportunidades) y 8.1 (planificación y control operacional) observados en el informe de auditoría interna.


A este respecto se informa que, a la fecha de este informe, el cierre ante la UOM de las tres no conformidades, se encuentra en proceso y quedará concluido a más tardar el 29 de febrero.



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

El formato SGCUV-GE-F-19 "Oportunidades de mejora" publicado en el portal del SGCUV tiene documentadas siete oportunidades de mejora, de las cuáles cinco fueron atendidas en las fechas estipuladas y dos están en proceso de gestión.

De las oportunidades de mejora agregadas al formato para dar atención a las observaciones de la auditoría interna, se comenta que las mismas están en proceso de atención pues su fecha final no ha concluido.

31 de enero de 2024	
Fecha	Dr. León Alfonso Colorado Hernández Director General de Difusión Cultural