



## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

### a) CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

Los servicios se entregaron en tiempo y forma ya que todos los recibos se pagaron de acuerdo al calendario de facturación y en el caso de los meses de julio y diciembre por ser periodo vacacional se realizó una estimación de los recibos con la cual se cubrió el pago de los meses antes mencionados y así se evitó la suspensión del servicio.

### b) EL GRADO DE SATISFACION DE LOS USUARIOS

En este apartado se envió para autorización la Encuesta de Satisfacción de Servicios Básicos, la cual ya aparece en FORMS (Formulario WEB) y una vez autorizada se realizará su difusión a las Entidades Académicas y Dependencias de la UV, dicha encuesta se realizará anualmente.

### c) EL DESEMPEÑO, LA EFICACIA Y LAS NECESIDADES DE MEJORA DE SU PROCESO Y EL SGCUV

En el subproceso para la gestión y control de servicios básicos Agua Potable y Electricidad se ha eficientado gracias a la implementación del sistema SIIISU reduciendo el tiempo para la gestión de los trámites de pago, así como el ordenamiento de procedimientos y particularidades como parte del SGCUV.

Del total de comprobantes de servicios básicos descargados o recolectados se gestionaron los trámites de pago correspondientes atendiendo el 100% al finalizar el ejercicio.

Se realizó la revisión del procedimiento Gestión y Control de Servicios Básicos ABS-SG-P-05 y cumple con las expectativas de la operación por lo que a la fecha no se requiere modificación.

### d) PLANIFICACIÓN EFICAZ DEL SGCUV

Lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz de acuerdo a las necesidades básicas de las Entidades Académicas y Dependencias de la UV con el cumplimiento de los pagos de los servicios para las actividades sustantivas de la Institución.

### e) LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Derivado del periodo vacacional de la Universidad, en julio y diciembre se realiza la estimación de recibos no facturados para su trámite de pago correspondiente, esta estimación refiere al comportamiento del gasto durante los meses previos así como la consideración del mismo periodo vacacional, a fin de realizar un pago adelantado a devengar a corto plazo y disminuir el riesgo de suspensión de los servicios básicos, estos se acompañan



de notificación a los organismos de dicha situación y se gestiona el apoyo correspondiente para asegurar lo expuesto, dicha acción es llevada a cabo satisfactoriamente.

f) EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

No aplica en virtud de que los proveedores externos son organismos federales y estatales con lineamientos definidos.

g) LA IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS Y RESULTADOS DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las identificaciones de las mejoras están descritas en el formato de oportunidades de mejora, éstas incluyen sugerencias realizadas posterior a la auditoría interna las cuales se llevaron a cabo conforme lo siguiente:

1. Gestión de la capacitación ante las instancias correspondientes, Capacitación para Reforzamiento de los Documentos de la Norma ISO 9001 y del Sistema y Evaluación del curso al personal participante.
2. Se expuso que se instalarán llaves de agua con dispositivos de seguridad para su apertura y cerrado controlado; además de sellar las tapas de los tinacos y/o aljibes de donde toman agua los lavacoches. (requiere un análisis previo a fin de evitar quejas y realizar adecuadamente lo comentado).
  - a. Como bien se expuso al final la situación requería un análisis, parte de las tomas de agua ubicadas en la zona son necesariamente requeridas para la atención de áreas ajardinadas, así como parte del insumo de las cargas de trabajo para la atención al riego de éstas, sin embargo, se realizan gestiones para atender lo mayor posible.
  - b. Con relación a la situación de los lavacoches se hacen inspecciones periódicas visualizando que sigan implementadas los dispositivos de seguridad para su apertura y cerrado.

h) LOS RESULTADOS DE LA ATENCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DOCUMENTADAS EN AUDITORÍAS INTERNAS Y/O EXTERNAS

Con relación a la auditoría externa no se cuentan con no conformidades.

i) LOS RESULTADOS DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS QUE FUERON DOCUMENTADAS EN EL FORMATO OPORTUNIDADES DE MEJORA

Solo una recomendación en la redacción del informe:

“La planeación de fechas para la atención de las oportunidades de mejora debe ser en periodos más cortos a lo establecido”, esto se analizará y se atenderá dependiendo de las necesidades y particularidades de las próximas acciones de mejora.

- a. Dicha recomendación se tomó en cuenta y se acortaron los periodos para la aplicación de las oportunidades de mejora.

  
Mtra. Gabriela María Austria Pineda  
Jefa del Departamento de Servicios Generales