



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Se da seguimiento a las solicitudes de mantenimiento de áreas verdes y arbolado por las diferentes EAYD, en el caso del arbolado se da acompañamiento de la valoración y obtención de dictamen de autorización por parte de la Dirección de Medio Ambiente, posterior a la autorización correspondiente, se procede en dar seguimiento con las Entidades Académicas y Dependencias para la realización de los servicios correspondientes.

La petición de valoración de arbolados a la DMA se realiza mediante oficio junto con evidencias fotográficas de los arboles a dictaminar, posterior a la entrega de la documentación se da seguimiento a la solicitud mediante llamadas telefónicas para una pronta atención.

Posterior a la atención del servicio, se procede a revisar los trabajos realizados, dando especial atención los cortes por poda de los arboles con apoyo del personal de la coordinación Universitaria para la Sustentabilidad y personal de este Departamento, para dar por satisfecho los servicios. Se cubrió el 100% de las solicitudes en el ejercicio 2023.

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

En el subproceso para la gestión del mantenimiento de arbolado, y gracias a la implementación del sistema SIIISU para la gestión de los trámites de pago correspondientes, se cumple paso a paso las indicaciones del procedimiento ABS-SG-P-06 dando resultados positivos ante las EAYD, teniendo como resultado que del total de los servicios solicitados de atención al arbolado se gestionaron los trámites correspondientes de pago, cumpliendo con el 100% de atención al término del ejercicio.

Se realizó en noviembre la revisión del procedimiento ABS-SG-P-06 en el cual no se realizan modificaciones porque se atiende la operación con eficacia y eficiencia.

PLANIFICACIÓN EFICAZ DEL SGCUV

Lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz de acuerdo a las necesidades y disminución en tiempo de atención a las solicitudes de valoración al arbolado de las Entidades Académicas y Dependencias de la UV, así como el cumplimiento de reunir la documentación y autorización competente de la Dirección de Medio Ambiente, como gestionar los trámites de pago correspondientes en tiempo y forma.



Universidad Veracruzana

Secretaría de Administración y Finanzas
Departamento de Servicios Generales

Informe sobre el desempeño de proceso
Subproceso Servicios Generales de Mantenimiento en
las Instalaciones Universitarias (arbolado)

Fecha: 30/01/2024



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

A las EAYD se les ha venido compartiendo vía telefónica información referente a los procesos de mantenimiento y procedimiento de valoración de arbolado, con la finalidad de que cuenten con áreas verdes adecuadas. Se monitorea de inicio a fin las solicitudes de mantenimiento de arbolados en apego a los dictámenes autorizados por la DMA con la finalidad de mermar arbolados que generen riesgo a la comunidad universitaria.

Durante el ejercicio 2024 únicamente se atendieron satisfactoriamente dos árboles urgentes por riesgo en la Facultad de Agronomía, por lo que se le invito a la administración a realizar la valoración de sus árboles.

EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Los organismos municipales no cuentan con tiempos establecidos de entrega para el dictamen de autorización, por lo que se da seguimiento de forma constante para poder contar con el oficio pertinente a la brevedad posible y estar en condiciones de atender a las EAYD.

Posterior a la autorización de la DMA, Las Entidades Académicas y Dependencias solicitan a los proveedores las cotizaciones para la atención del servicio de acuerdo a sus necesidades y disponibilidad presupuestal, dando periodo de 3 días hábiles para remitir lo solicitado al DSG.

Se da seguimiento y confirmación de recibido de cotizaciones y documentación con las EAYD para continuar con la atención al servicio en tiempo y forma.

Derivado de las estructuras de los espacios físicos (terrenos irregulares), ubicaciones de los arbolados y edificios, extracciones de desechos y accesos, los proveedores locales se reducen.

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 posteriores a la auditoría interna las cuales se llevaron a cabo conforme lo siguiente:

1. Reunión con la Coordinación de Sustentabilidad.
 - a) El enlace de sustentabilidad del departamento asiste a las conferencias, pláticas, cursos y actualización que imparte la coordinación vía remota o presencial a lo largo del ejercicio.
 - a) Lista de proveedores en la región Xalapa.



Universidad Veracruzana



Se unificó la lista de proveedores con la capacidad y la experiencia para la atención al servicio de poda o retiro de arbolado.

Proveedores servicio de jardinería				
Nombre del Proveedor	Servicio	Region	Teléfono	Electrónico
VIVID ARCH CORPORATIVO, SA DE CV	Jardineria poda y chapeo	Xalapa	228841 9740	vividcooperativo@gmail.com
CELESTINO CONTRERAS CRUZ	Jardineria poda y chapeo	Xalapa	2284967034	limpieza_y_mantenimiento@hotmail.com
GARCIA REYES JOSE DIEGO	Jardineria poda y chapeo	Xalapa	2281257320	josediegogarcia@gmail.com
SERVICIOS INTEGRALES DEL SURESTE	SERVICIO DE JARDINERIA	Xalapa	2288455721	servicios.integ.delsureste@gmail.com
QUASAR LIMPIEZA	Jardineria poda y chapeo	Xalapa	2281082692	quasar_limpieza@hotmail.com

ATENCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DOCUMENTADAS EN AUDITORÍAS INTERNAS Y/O EXTERNAS

A la fecha no se cuentan con no conformidades.

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

Como resultado de la última auditoria se documentaron 10 oportunidades de mejoras, las cuales se atendieron satisfactoriamente, por lo que a la fecha se encuentran en conformidad.

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