



## INFORME DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS

### Dirección de Recursos Materiales

Proceso Nivel 1: **Administración de Bienes y Servicios**

Procesos Nivel 2: Adquisición de Bienes y Servicios

**a) La conformidad de los servicios;**

Se considera al servicio conforme ya que en el año 2023 se recibieron 6758 requisiciones de egreso de acuerdo a los programado en el calendario de requisiciones publicado, de las cuales se generaron 8159 pedidos (solicitudes de egreso), habiendo fincado el 80.79% por la modalidad de Licitación Pública, por lo que se determina la conformidad del servicio ya que se cumplen con las características de calidad determinadas en el proceso.

**b) El grado de satisfacción de los usuarios;**

Se está trabajando en proporcionar a los clientes y usuarios información más detallada sobre los trámites y servicios, los tiempos de los procesos, mismos que se encuentran en la página web <https://www.uv.mx/drm/> de la Dirección, como el calendario de requisiciones del periodo para que el usuario conozca las fechas de corte y esté en condiciones de programar sus requerimientos para recibir sus bienes muebles y servicios en tiempo y forma, aunado a lo anterior se brindando asesoría virtual, telefónica y de ser necesario presencial para apoyarlos en la captura de sus requisiciones.

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

En el ejercicio 2023, la DRM ejerció el **86.49%** del presupuesto asignado para la UV en los capítulos 2000, 3000 y 5000, siendo el **80.79%** por la modalidad de Licitación Pública, por lo que se considera el proceso es eficaz.

	Asignado UV	Ejercido DRM	%
Importe	\$ 636,097,453.52	\$ 548,886,428.34	86.29%



	<b>Ejercido modalidad LP</b>	<b>Total adquisiciones DRM</b>	<b>%</b>
<b>Importe</b>	\$365,930,380.96	\$ 452,934,003.03	80.79%

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

El procedimiento especifica la forma como se planifica el proceso, a través del diagrama de caracterización y resultado de las últimas auditorías interna y externa se cuenta con evidencia de que el proceso se ha implementado de manera eficaz; lo que se refleja en la última auditoría con 1 solo recomendación menor, la cual está en implementación.

Se continúa realizando mejoras al proceso de adquisiciones, se actualizaron las guías con la finalidad de simplificar los procesos, se actualizaron los catálogos de bienes y fueron publicados en el sitio de la Dirección para facilitar su consulta.

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

**Riesgo:** Bien o servicio entregado fuera de los periodos establecidos para el tipo de procedimiento de compra correspondiente

**Factor de Riesgo**

F.1 Fallas en la Infraestructura Tecnológica

F.2 Desconocimiento de existencia y/o uso de herramientas tecnológicas

F.3 Demora en el envío de requisición y/o corrección de observaciones de reapertura

F.4 Retraso en entrega por parte del proveedor

**Controles**

F.1.1 Solicitar apoyo al área de soporte de TIC 's para que a su vez lo reporte al proveedor del sistema

F.2.1 Capacitación a personal de la DRM y usuarios sobre el uso de las herramientas tecnológicas disponibles

F.3.1 Publicación del calendario de requisiciones, visualización de trazabilidad de los trámites en sistema

F.4.1 Se establece comunicación con el proveedor para recordarle su fecha de entrega.

**Resultado de los controles**

F.1.1: Eficiente

F.2.1: Eficiente

F.3.1: Eficiente

F.4.1: Eficiente

**Estrategia de administración del Riesgo: Mitigar/Reducir**

**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 padrón de proveedores de bienes y servicios el cual se actualiza anualmente, lo que permite realizar una depuración de proveedores que presentan algún tipo de incumplimiento.

Cuando un proveedor incumple con la entrega de una solicitud de egreso asignada, se penaliza económicamente, hasta un 10% del monto del contrato o solicitud de egreso de acuerdo a los días de atraso presentados, el cual deberá entregar una nota de crédito para poder continuar con su trámite de pago.

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

Se identifica la necesidad de fortalecer la capacitación y acompañamiento a los administradores y usuarios que capturan las requisiciones de egreso y los trámites de recepción de mercancía y carga de facturas ya que son dos de las actividades donde se registran más errores y retrasan las demás etapas del procedimiento, la cual se tiene programada para el primer trimestre de éste periodo y consecutivamente la atención vía telefónica y presencial (en su caso).

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

No se tienen no conformidades, sin embargo, sobre las observaciones realizada al procedimiento: "Se realiza la validación de la última evaluación de proveedores realizada en el 2020, no se han realizado evaluaciones a la fecha, no fue posible validar que se hayan retroalimentado a los proveedores sobre el resultado de su evaluación, el mecanismo para mejorar el desempeño no se



está realizando...” y “Durante las validaciones en general del análisis de riesgos documentado en los procesos, se identifica que, en la mayoría de los análisis, el enfoque a la gestión de riesgo está sesgado, considerando únicamente los riesgos más significativos en general...”.

Actualmente está en proceso de implementación de una herramienta tecnológica que nos permitirá realizar la evaluación de los proveedores, con esto se pretende conocer la percepción de los usuarios tanto internos como externo y con ello tener un padrón de proveedores evaluados que ayudará a la DRM en la selección de los mejores proveedores en los procesos licitatorios.

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

- Fortalecer la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas para incluir las partes interesadas pertinentes.
- Revisar y mejorar el llenado del formato “Diagrama de Caracterización”.
- Actualizar la información de la plantilla para la gestión de riesgos utilizando la versión vigente del documento.
- Analizar las causas de las salidas no conformes para llevar a cabo medidas para minimizarlas.
- Mejorar la percepción de la satisfacción del cliente.
- Actualizar el procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios utilizando la versión vigente del documento.
- Revisar y corregir los numerales 2, 3, 4, 6 y 7 del formato “Diagrama de Caracterización”.
- Actualizar la información del formato “Partes interesadas pertinentes” para que coincida con los numerales correspondientes del “Diagrama de caracterización”.
- Llenar un formato de “Seguimiento y medición de los procesos” por cada uno de los indicadores implementados para una mejor comprensión de la información.
- Revisión integral del proceso (normativa, funcional, documental, etc.) para su integración al “Programa estratégico para la descentralización universitaria.” (Meta 6.3 Tema 6.3.1.1 del Programa de Trabajo 2021-2025).



Actualmente se han realizado todas las actualizaciones documentales y está en proceso de implementación la evaluación de proveedores, que incluirá la percepción interna y externa.

Así mismo se continuará con la actualización de guías y la revisión del procedimiento de adquisición de bienes y servicios.

---

**Mtra. Verónica Martínez Ramos**

Directora de Recursos Materiales