



**DIRECCION DE LA UNIDAD DEL SIIU  
INFORME DE LABORES  
PERIODO: SEPTIEMBRE 2004 – AGOSTO 2005**

En el presente informe de labores se plantean las actividades realizadas por el personal de la Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria durante el período septiembre 2004-agosto 2005, así como los logros más significativos llevados a cabo durante los últimos cuatro años y de acuerdo al Programa de Trabajo (2001-2005) Consolidación y Proyección en el Siglo XXI, Hacia un Paradigma Universitario Alternativo, estructurado con base en los distintos módulos que conforman el SIIU y los avances en la Certificación de procesos a nivel institucional.

La realización de estas actividades ha sido posible gracias al compromiso y dedicación de las personas que integran cada uno de los Módulos del SIIU: Estudiantes, Recurso Humanos y Recursos Financieros, así también como de las personas que participan como Consultores y Auditores Internos en el Programa Institucional de Certificación; por igual a la coordinación y apoyo recibido por el personal de las siguientes áreas: Dirección General de Administración Escolar, Dirección General de Recursos Financieros, Dirección de Recursos Materiales, Dirección de Recursos Humanos, que son directamente responsables en la operación del SIIU y de la Dirección de Servicios Informáticos Administrativos quién es el área de apoyo técnico en el SIIU.

Respecto a los Procesos Certificados y Recertificados por el apoyo de: Departamento de Estímulos al Desempeño Académico de la Dirección General de Desarrollo Académico, Dirección de Planeación Institucional, Dirección General de Administración Escolar y de Bibliotecas y las dependencias que integran la Secretaría de Administración y Finanzas, todas ellas directamente relacionadas con la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) para la Certificación de sus procesos administrativos.

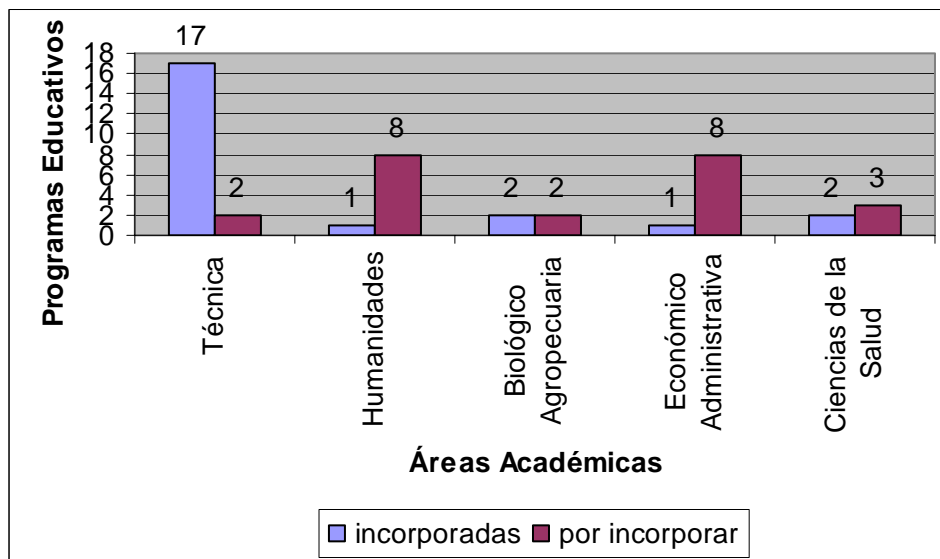
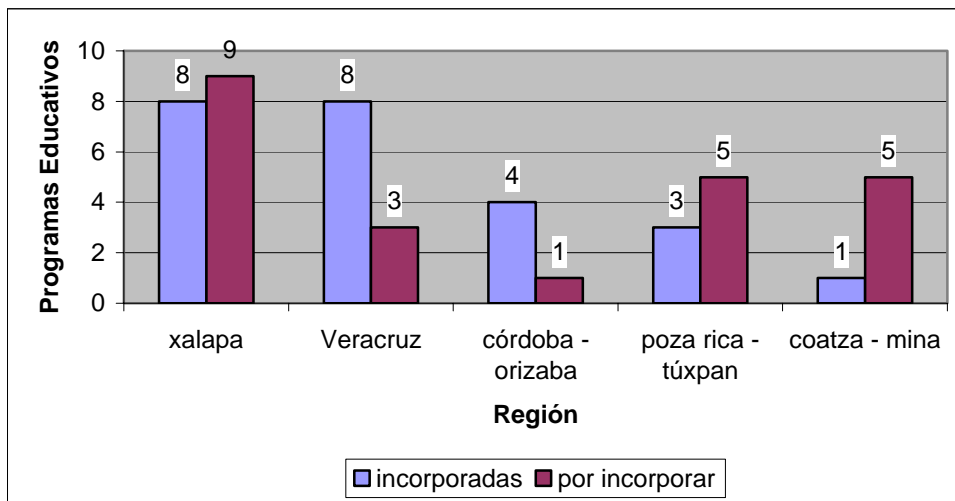
Lo que permite ofrecer mejores servicios a los miembros de la comunidad universitaria (alumnos, docentes, administrativos), así como proporcionar información de manera veraz, oportuna y confiable a los distintos niveles de usuarios de las entidades académicas y dependencias, y avanzar en una Administración Universitaria más eficiente y eficaz y de mejora continua.

## MODULO DE ESTUDIANTES

### Entidades Académicas y/o Dependencias Incorporadas y en Proceso de Incorporación

Se ha continuado con el proceso de incorporación en el SIIU de los Programas Educativos del Modelo Educativo Integral Flexible como se muestra a continuación:

Región	Área	Incorporados	Por Incorporar	Programas MEIF
Xalapa	Técnica	7	0	7
	Humanidades	0	5	5
	Biológico Agropecuario	0	1	1
	Económico Administrativa	1	3	4
	subtotal	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>17</b>
Veracruz	Técnica	7	2	9
	Humanidades	1	1	2
	subtota	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
Córdoba-Orizaba	Técnica	3	0	3
	Ciencias de la Salud	1	1	2
	subtota	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Poza Rica-Túxpan	Biológico Agropecuario	2	1	3
	Ciencias de la Salud	1	1	2
	Económico Administrativa	0	2	2
	Humanidades	0	1	1
	subtota	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
Coahuila de Zaragoza- Minatitlán	Ciencias de la Salud	1	1	2
	Económico Administrativa	0	3	3
	Humanidades	0	1	1
	subtota	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
	<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>47</b>



### Información Sistematizada

Respecto a la sistematización de la información y con base en las peticiones y/o planteamientos de las áreas usuarias, se ha desarrollado el registro por WEB de corrección de datos generales para:

- ✓ Aspirantes a ingresar a la U.V.
- ✓ Alumnos activos

Para el registro de Egresados por:

- ✓ Internet desde la página de la U.V.
- ✓ Desde el sistema de administración escolar, por la entidad académica
- ✓ Por captura desde la Oficialía Mayor.

Se hizo el análisis de la obtención de indicadores del MEIF y la solicitud de desarrollo:

Se configuro en el SIIU el módulo de egresados

Se desarrollaron consultas y reportes para:

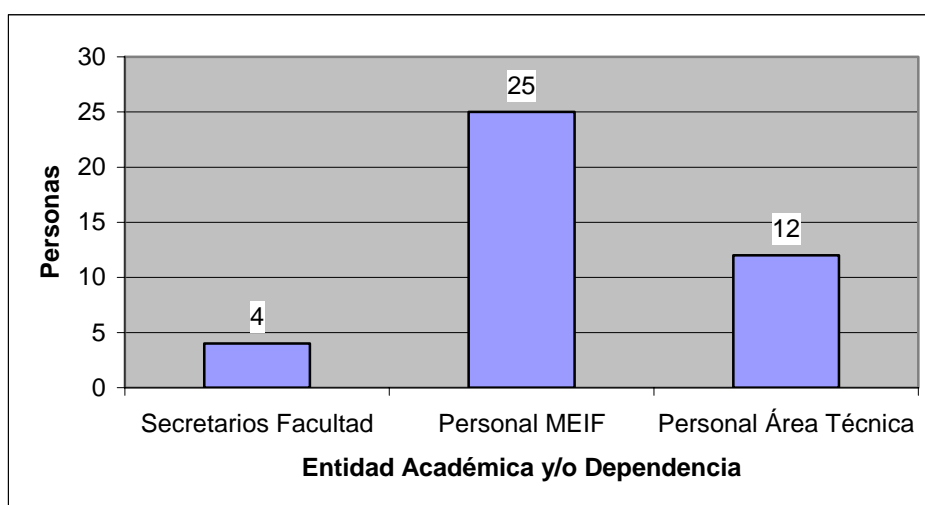
- ✓ Avance del alumno por programa
- ✓ Soporte para proyectar la oferta académica de la Básica General
- ✓ Reporte de alumnos en riesgo por 3ª. inscripción
- ✓ Reporte de historial académico
- ✓ Cardex de créditos
- ✓ Certificado de créditos
- ✓ Consultas de registro de equivalencias y revalidaciones de estudios

Se inició el desarrollo del módulo que apoye el Control Escolar del MEIF en:

- ✓ La clasificación de inscripción en razón del número de créditos (CC-CL-CE)
- ✓ Proyectar el tiempo a utilizar para obtener los créditos del programa
- ✓ Obtención de la eficiencia terminal
- ✓ Identificar alumnos en riesgo de baja definitiva
- ✓ Control en la aplicación de los tiempos definidos en la permanencia del alumno

Capacitación a secretarios recién incorporados al puesto:

<b>Entidad Académica</b>	<b>Personas</b>
Secretarios Facultad Medicina Veracruz, Enfermería Xalapa Idiomas Xalapa, Pedagogía Veracruz	4
Personal MEIF	25
Personal Área Técnica	12
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>



Apoyo en el proceso de becas-PRONABES, apoyo personal, modificaciones de procesos, generación de bases de datos, etc.

Cédula de Registro de Egresados por Web, Banner y el desarrollo del formato que manejará Oficialía Mayor para el registro manual del egresado.

### Logros Significativos 2001- 2005

Este modulo se encuentra desarrollado en aproximadamente un 95%, obteniéndose los siguientes beneficios:

- Interacción e integración con el modulo de finanzas a través del cobro arancelario y el pago de becas escolares.
- Interacción con el módulo de recursos humanos por el docente activo y disponible para impartir clases y ser asignado como tutor.
- El apoyo en la implantación del Modelo Educativo Integral y Flexible.
- Generación de los reportes indispensables para la operación de los procesos al 100%, además de otro número de reportes y consultas de apoyo para la toma de decisiones.
- Apoyo a la certificación de los procesos administrativos de Admisión, Inscripción y apoyos y Servicios, a nivel central.
- La definición de indicadores de población escolar y algunos de programas educativos.
- El registro de egresados para obtener a corto plazo el módulo de seguimiento de exestudiantes.
- El servicio por WEB, producto desarrollado y soportado con reglas de seguridad, con análisis y diseño propios para dar servicio a estudiantes, docentes y Autoridades, susceptible a su enriquecimiento en la medida que se incorporen en la operación otros servicios de consultas y toma de decisiones.

Durante estos últimos años se han sentado las bases para mejorar, sustantivamente la realización de procesos, trámites y servicios mostrando a continuación algunos ejemplos:

Proceso	Trámite/documento	Antes/SIIU	Ahora/SIIU	Observaciones
Planes y programas de estudios	Registro en SIIU y en S.E.P.	No existía, sólo en S.E.P. y en formatos distintos.	2 días	Con participación del área académica. Formato único

Programación académica	Registro de horarios, docentes y planta física	No existía	1 semana	Sin observaciones
	Horario del docente	No existía	2 min.	
	Horario por planta física	No existía	2 min.	
	Programación académica	No existía	2 min.	
Inscripción	Inscripción	15 min.	2 min.	Antes sin control de cobro en línea
	Horario de clases	No se entregaba	3 min	Sin observaciones
	Constancia de Inscripción	1 día, mínimo	3 min.	
	Concentrados	1 mes	1 día	Población total de una entidad académica
	Población escolar	No existía	2 min.	Total U.V.
<b>Proceso</b>	<b>Trámite/documento</b>	<b>Antes/SIIU</b>	<b>Ahora/SIIU</b>	<b>Observaciones</b>
Movimientos escolares	Registro de Baja temporal	No existía	2 min.	Sin observaciones
	Estadística de Bajas temporales	1 semana	2 min.	Antes no se tenía control en sist.
Historia académica	Emisión de actas de examen	1 mes	2 días	Población total de una entidad acad.
	Boleta de calificaciones	3 días	2 min.	Sin observaciones
	Constancia con calificaciones	1 días	2 min.	
	Certificado de estudios	1 mes	3 min.	
	Promedios	No existía	2 min.	

A continuación se presenta una serie de datos que muestran como se ha avanzado en funcionalidad del módulo.

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACION UNIVERSITARIA  
FUNCIONALIDAD  
MODULO ESTUDIANTES**

Prog	Concepto	2001	2005
1	Número de consultas al día	150	3,000
2	Tiempo de respuesta a una consulta	1 semana	4"
3	Horas hombre para dar respuesta a una consulta	350 hrs	5'
4	Número de reportes elaborados con información del sistema	90	217
5	Número de reportes elaborados de forma manual	50	30
6	Número de reportes generados de manera automática	15	217
7	Tiempo promedio para la generación de reportes	1 semana	1.5'
8	Horas hombre que se utilizan para la generación de reportes	350 hrs.	5'
9	Tiempo máximo para la inscripción de un alumno	20'	5'
10	Tiempo mínimo para la inscripción de un alumno	15'	3'
11	Horas hombre para la inscripción de un alumno	20'	10'
12	Número de indicadores institucionales	N/D	57
13	Número de indicadores que pueden obtenerse con información del sistema	N/D	Todos
14	Número de usuarios del sistema	229	858
15	Número de procesos automatizados del sistema	2	7
16	Número de procesos en el sistema que están certificados	0	3

N/D: No Disponible

## MODULO DE FINANZAS

### Entidades Académicas y/o Dependencias Incorporadas y en Proceso de Incorporación

Se ha continuado con las actividades de desconcentración de procesos administrativos incorporados al SIIU en todas las entidades y dependencias de la UV en donde se encuentra liberado, mencionando a continuación algunos de estos:

- Consulta e impresión de reportes de requisiciones y pedidos, lo que permitirá dar seguimiento al trámite de sus requerimientos de insumos o equipo.
- Generar el cheque en el sistema para el tipo de documento Factura (INV) u orden de pago / afectación presupuestal, permitiendo con ello que el administrador en cuestión se desplace a la administración central solo cuando se ha generado su pago.
- Consulta y emisión de reportes por ubicación y partida de las etiquetas de inventario que tienen en custodia (administración del activo fijo), lo que permitirá un mejor control del Patrimonio de la Institución.
- Impresión de reportes de los movimientos de ingresos y egresos del área de control de cada dependencia o entidad académica.

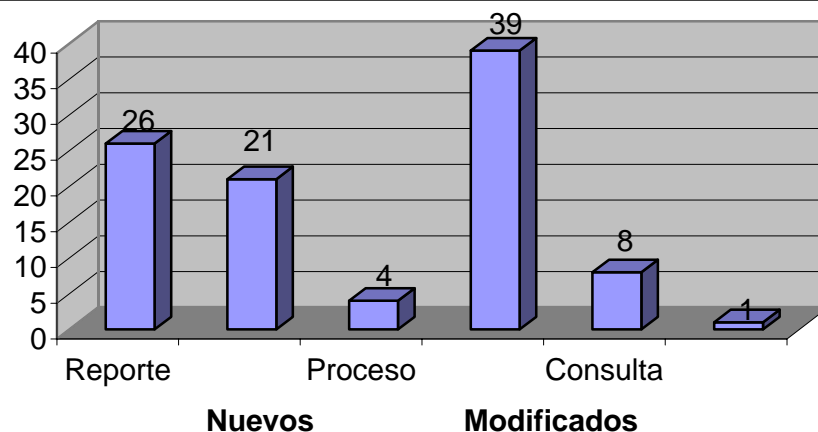
### Información Sistematizada

Se han definido, probado y liberado 51 nuevos productos y se hicieron modificaciones de mantenimiento a 48 de ellos, mismos que permiten la generación y el control de información financiera oportuna para la toma de decisiones.

#### Resumen de los productos o procesos

Nuevos			Modificados		
Reporte	Consulta	Proceso	Reportes	Consulta	Procesos
26	21	4	39	8	1





Los productos o procesos que más destacan son los siguientes:

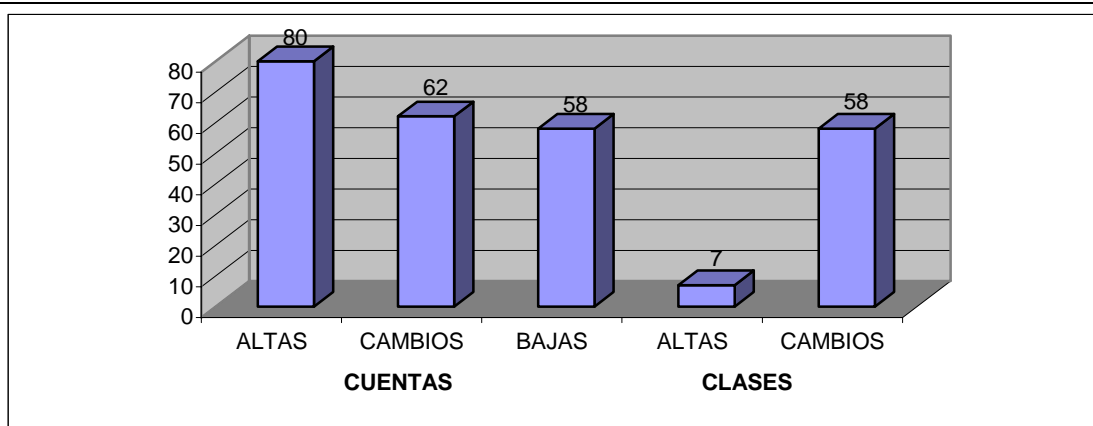
- Informes ejecutivos del presupuesto esto con la finalidad de mantener información periódica para fines gerenciales de los avances del presupuesto.
- Informes ejecutivos del proceso contable: El estado de origen y aplicación de recursos, el reporte de obtención del remanente financiero y los estados financieros comparativos.
- Definición de informes ejecutivos de la Dirección de Ingresos, tales como: Comparativo de ingresos reales contra presupuestados, resumen de subsidios, resumen de ingresos reales por fondo, resumen de ingresos por eventos autofinanciables, entre otros.
- Definición y diseño el Sistema de Información para el Análisis Financiero (SIAF), cuyo principal objetivo es mostrar en formato Web los indicadores de gestión financiera de acuerdo con los lineamientos del Programa para la Normalización de la Información Administrativa (PRONAD)
- Continuación de la definición de reportes y formas para seguimiento y control de los folios de aranceles de ingresos.
- Definición y liberación a la Dirección de Egresos la consulta en línea de la firma digital autorizada del responsable de trámite de documentos y de la persona responsable de recoger cheques.
- Análisis y definición para la Dirección de Recursos Materiales el proceso de requisición y pedido de órdenes de servicio.
- Se validó el funcionamiento de la lectora óptica para el levantamiento del inventario físico de activos fijos, así como también, se definieron, probaron y liberaron las formas y procesos de la conciliación de los

inventarios físicos de activos fijos contra la información guardada en el SIIU finanzas.

- Diseño para Web de la integración del programa operativo anual (POA)
- Se participo en probar la funcionalidad del SIIU finanzas con la nueva versión de Oracle 9i.

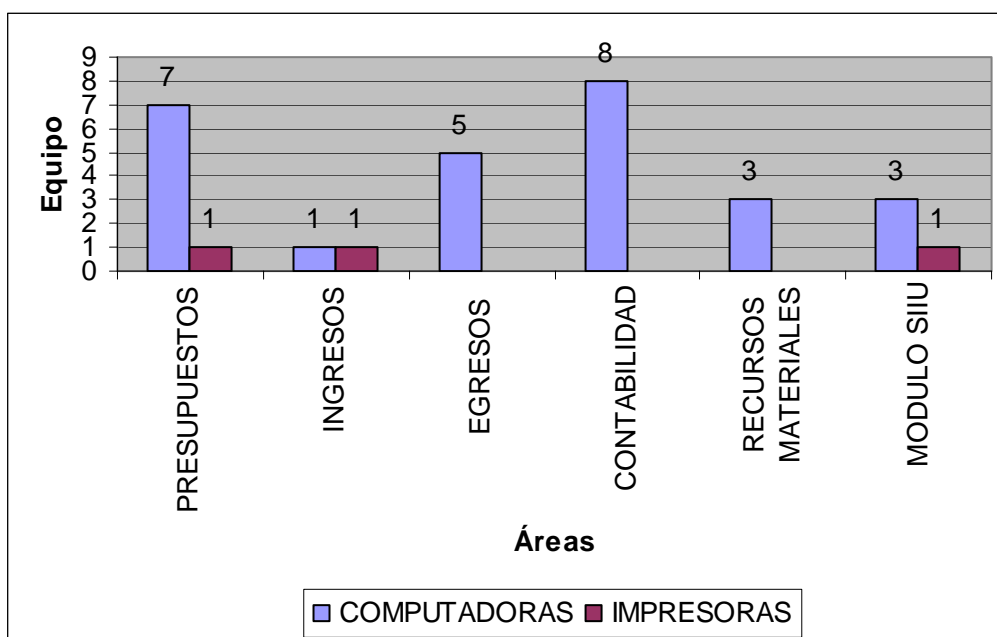
Con la finalidad de mantener la seguridad en el acceso a la información del SIIU, se dieron las siguientes altas, bajas o cambios de usuarios y clases:

CUENTAS			CLASES	
ALTAS	CAMBIOS	BAJAS	ALTAS	CAMBIOS
80	62	58	7	58



Se sustituyo equipo obsoleto por equipo nuevo en las diferentes áreas de la Dirección General de Recursos Humanos:

AREA	COMPUTADORAS	IMPRESORAS
PRESUPUESTOS	7	1
INGRESOS	1	1
EGRESOS	5	
CONTABILIDAD	8	
RECURSOS		
MATERIALES	3	
MODULO SIIU	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>3</b>



### Capacitación a entidades académicas

Se continua con la capacitación permanente presencial o en línea sobre la generación o consulta de información del presupuesto para todas las dependencias y entidades académicas de la institución.

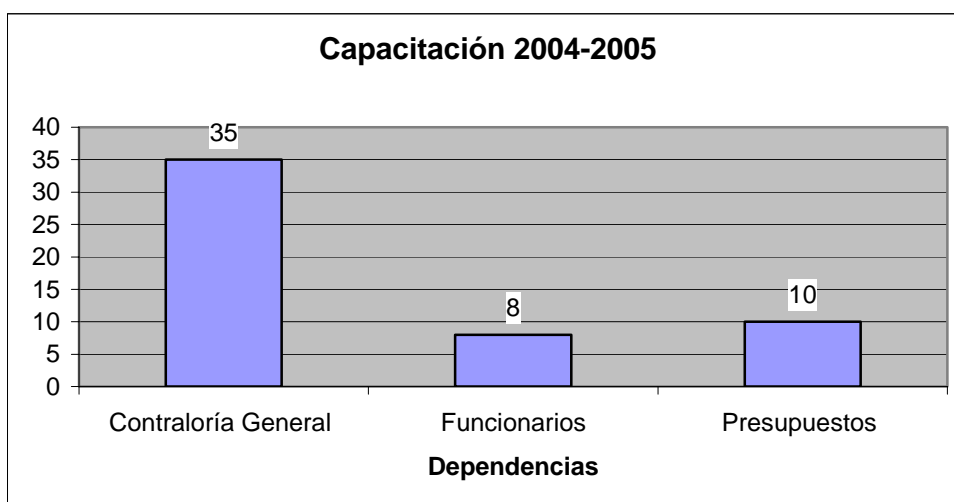
Se elaboraron 12 guías de usuario de los procesos del SIIU, esto como parte de la documentación que apoya la funcionalidad del subsistema de finanzas.

Se apoyo al centro de idiomas en el proceso de inscripción durante los períodos correspondientes.

Se proporcionó capacitación a 35 personas del área de Contraloría General sobre la funcionalidad del subsistema de finanzas del SIIU.

Se llevo a cabo la capacitación a 8 nuevos funcionarios del área financiera o personal directivo que no había recibido capacitación sobre la funcionalidad del SIIU.

Se proporcionó capacitación a 10 personas del área de la Dirección de Presupuestos sobre la “Consulta y reportes de la situación presupuestal en el SIIU Finanzas”.



### Logros Significativos 2001 - 2005

- Se ha implementado en las Facultades de la región de Xalapa el cobro de aranceles utilizando la herramienta Banner.
- Se han desconcentrado los siguientes procesos a todas las dependencias y entidades de la UV:
  - La consulta e impresión de reportes para el control presupuestal del ejercicio del gasto.
  - La consulta e impresión de reportes de inventario de bienes de activo fijo para fines de control patrimonial.
  - La consulta e impresión de reportes de requisiciones y pedidos del modulo de abastecimiento de la Dirección de Recursos Materiales.
  - El seguimiento de un documento desde la requisición hasta su registro con número de inventario, pasando por la licitación, pedido, factura y cheque.
  - El reporte de movimientos de ingresos y egresos por dependencia y programa
- Hasta el año 2001 solo 15 usuarios tenían acceso en línea para obtener información ya sea presupuestal, de recursos materiales o patrimonial, a la fecha se cuenta con 478 usuarios que ingresan al sistema.
- Se desarrollo la funcionalidad para Control de contratos de Obras de Construcción o Mantenimiento para la Dirección de Egresos, lo que permite dar un seguimiento financiero al avance de obras.
- Ha sido implementado para la Dirección de Recursos Materiales el proceso para la programación anual de requisiciones, el cual permite programar anticipadamente las requisiciones de compras que serán consideradas para el siguiente ejercicio fiscal.

- Se desarrollo el módulo de control de folios para la Dirección de Ingresos lo que permite el control y seguimiento de los aranceles, facturas, recibos y demás documentos que avalan la recepción de ingresos de las distintas dependencias y entidades universitarias.
- La generación inmediata y en línea de los estados financieros cumpliendo en todo momento con los criterios de la contabilidad por fondos.
- Se implemento el modulo de conciliación del inventario físico de activo fijo para control del patrimonio.
- Se participo en la migración de la herramienta del SIIU (Banner) de la versión 3.1 a la versión 5.5.
- Se definieron, probaron y liberaron reportes y consultas de información gerencial para la Dirección de presupuestos, Dirección de Recursos Materiales y Dirección de Ingresos:
  - Informe de avance presupuestal mensual
  - Resúmenes de adquisiciones por fondo, partida, dependencia y tipo de bien.
  - Resumen de subsidios, ingresos propios, autofinanciables y de ingresos por aportación de fideicomisos.
  - Integración de remanente financiero y Estados Financieros comparativos.
- Se definió un modulo que permitirá conocer los indicadores financieros.
- La consulta en línea de la información financiera hasta el año de 2001 se realizaba en un tiempo aproximado de 2 minutos a la fecha una consulta de datos se realiza en promedio en 5 segundos.
- El tiempo de respuesta en los reportes ha pasado de 20 minutos en 2001 a 30 segundos el tiempo promedio de generación en el año 2005.

### MODULO FINANZAS

Prog	Concepto	2001	2005
1	Número de consultas al día	2,747	5,570
2	Tiempo de respuesta a una consulta	2'	5"
3	Horas hombre para dar respuesta a una consulta	2'	5" (a) 0.3 hrs.
4	Número de reportes elaborados con información del sistema	191	379
5	Número de reportes elaborados de forma manual	129	38
6	Número de reportes generados de manera automática	173	306
7	Tiempo promedio para la generación de reportes	20'	30"
8	Horas hombre que se utilizan para la generación de reportes	20'	2.5'
9	Tiempo máximo para la inscripción administrativa de un alumno	40'	5'
10	Tiempo mínimo para la inscripción administrativa de un alumno	20'	2'
11	Horas hombre para la inscripción administrativa de un alumno	60'	10'
12	Número de indicadores institucionales	N/D	13
13	Número de indicadores que pueden obtenerse con información del sistema	0	Todos
14	Número de usuarios del sistema	165	418
15	Número de procesos automatizados del sistema	3	6
16	Número de procesos en el sistema que están certificados	0	6

N/D: No Disponible

Desde el año 2001 a la fecha se han capacitado en la funcionalidad del SIIU, aproximadamente 500 usuarios en los diferentes procesos del área de Recursos Materiales y Recursos Financieros.

Se han elaborado cuando menos 40 guías de apoyo al usuario para uso del SIIU Finanzas

### MODULO DE RECURSOS HUMANOS

## Entidades Académicas Incorporadas y en Proceso de Incorporación

Dando continuidad a las actividades de incorporación y/o actualización a la consulta del SIIU-RH, se esta en proceso de incorporar a todos los funcionarios académicos de todas las áreas y todos los programas educativos, a fin de que puedan consultar tanto la carga académica como los horarios del personal académico.

Al 30 de Agosto del año 2005 se tiene planeado tener incorporados a estos.

AREA	USUARIOS
TECNICA	45
HUMANIDADES	29
ECONOMICO ADMINISTRATIVA	29
CIENCIAS DE LA SALUD	50
BIOLOGICO AGROPECUARIA	20
ARTES	10
MULTIDICIPLINARIA	6
DIFUSION CULTURAL Y EXT. UNIVERSITARIA	16
AREA ADMINISTRATIVA	24
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>

Se realizó la migración del Modulo de FOTOCRED de Access 97 y VSC2 a Access 2000 y DOLPHIN obteniendo:

- Información en una plataforma mas actualizada
- Mayor seguridad
- La actualización se realiza en menor tiempo
- Queda preparado para su pase a alguna otra plataforma mas robusta

Se incorporaran al sistema 3 procesos y/o módulos nuevos:

- Registro y control de IMSS (Departamento de Prestaciones)
- Registro y control de Estados de Cuenta de descuentos a terceros (Dirección de Nominas)
- Registro y control de Constancias Personal Administrativo (Departamento de Personal Administrativo)

## Información Sistematizada

Se definieron, elaboraron y entregaron 78 reportes estadísticos, tanto internos como externos, para uso institucional destacándose:

- Informes gerenciales, comparativos de un mes con otro de todos los tipos de personal, por mes y por diferente agrupamiento.
- Creación de bases de datos a la Dirección de Desarrollo Académico, para actualizar su información.
- Creación de reportes estadísticos para la Dirección de Plantación Institucional.
- Creación de bases de datos y estadísticas para despachos actuariales e instituciones como ANUIES, SEP, Etc.
- Creación de reportes estadísticos de uso interno para las diferentes entidades académicas y administrativas que lo solicitan.

Se solicitaron 7 conciliaciones para depurar y actualizar información entre las diferentes áreas (Personal y Nominas), (Personal, Nominas y Plazas) y 14 solicitudes para actualizar información.

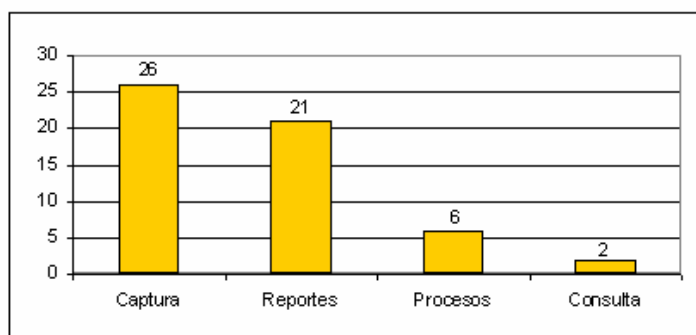
Se solicito mantenimiento e instalación de software para 42 equipos o impresoras de usuarios.

Se recibieron, analizaron y atendieron 55 peticiones y/o planteamientos de las áreas usuarias, respecto a formas de captura, reportes, procesos y consultas.

#### Actualizaciones Sistema RH

Captura		Reportes		Procesos		Consulta	
Nuevo	Modificación	Nuevo	Modificación	Nuevo	Modificación	Nuevo	Modificación
11	15	9	12	4	2	2	0

Captura	26
Reportes	21
Procesos	6
Consulta	2
<b>Total</b>	<b>55</b>



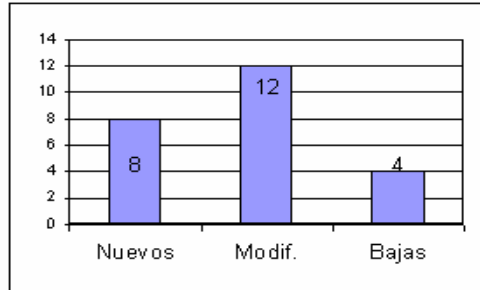


Se actualizaron y/o crearon 24 Perfiles de usuarios con los permisos de acceso al sistema.

### Perfiles

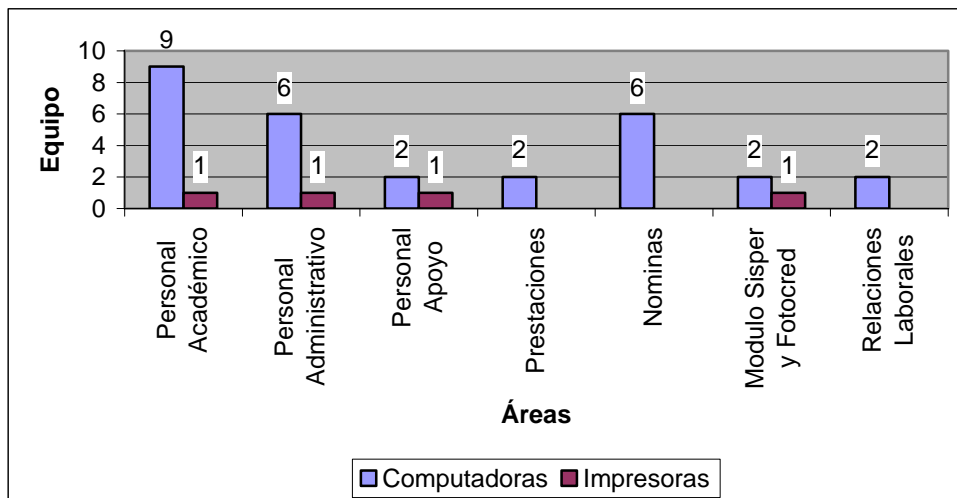
PERFILES		
Nuevos	Modif.	Bajas
8	12	4

Total de Perfiles  
24



Se sustituyo equipo obsoleto por equipo nuevo en las diferentes áreas de la Dirección General de Recursos Humanos:

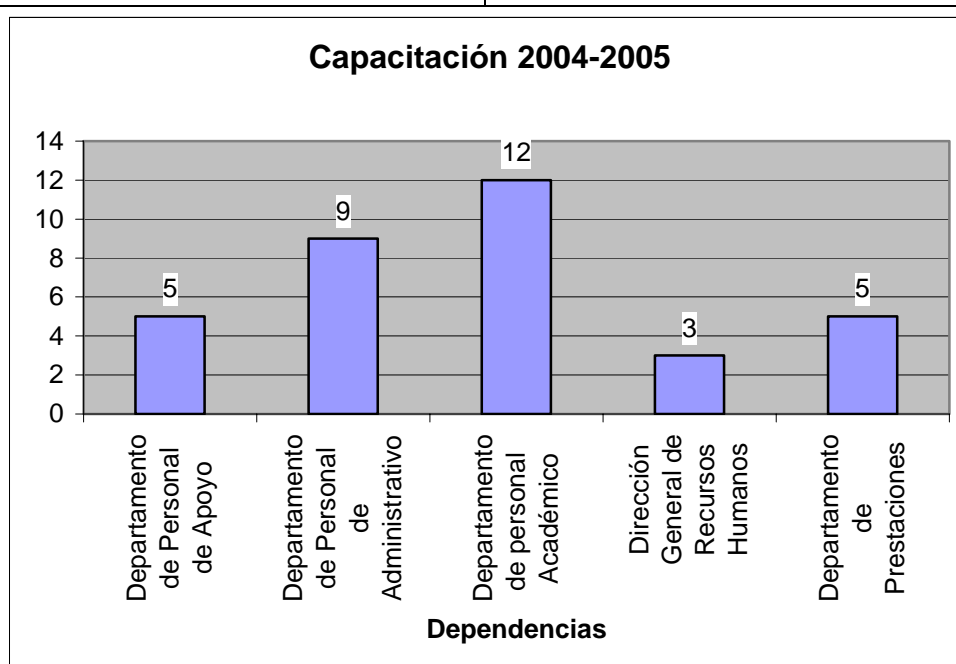
Dirección /Departamento	No. De Equipos	No. De Impresoras
Personal Académico	4	1
	5	
Personal Administrativo	5	1
	1	
Personal Apoyo	2	1
Prestaciones	2	
Nominas	6	
Modulo Sisper y Fotocred	1	1
	1	
Relaciones Laborales	1	
	1	



## Capacitación a entidades académicas

Se proporciona capacitación constante a los usuarios de los diferentes módulos que conforman el sistema.

Dependencia y/o Departamento	No de usuarios Capacitados
Departamento de Personal de Apoyo	5
Departamento de Personal de Administrativo	9
Departamento de personal Académico	12
DGRH	3
Departamento de Prestaciones	5



## Logros Significativos 2001 - 2005

Con base en los componentes básicos que debe tener el subsistema de Administración de Recursos Humanos, este módulo se encuentra desarrollado en un 85 %, obteniéndose los siguientes resultados:

- Integración de los Expedientes del personal: Se tiene es un módulo que permite capturar los datos generales del empleado y cuenta con indicadores de qué documentación entregó (Acta de nacimiento, comprobante de domicilio y grado de estudios).
- Control de los Movimientos del personal: Este elemento se tiene al 100%, ya que incluye el registro de todos los tipos de personal.
- Administración de las Cargas de Trabajo personal docente y administrativo: Este elemento se tiene al 100%, ya que se tiene el

registro de todo el personal académico, su carga correspondiente y del persona conforme se va incorporando a la institución.

- Elaboración y Registro de la Nómina: Este elemento se tiene al 100% ya que permite realizar el pago a todo el personal y genera información necesaria para el registro contable.
- Control de asistencias: Este elemento se tiene al 100% tanto para el personal académico, como para el personal administrativo
- Se incorporo a todos los tipos de personal al sistema de recursos humanos
- Se cambio de plataforma tecnológica módulos como Nomina, Prestamos Personales, Fotocred e inicio otros como SISPER.
- Se incorporaron procesos no automatizados (IMSS, Constancias Personal Administrativo, Estados de cuenta a terceros, Etc)
- Se realizan mejoras y se da funcionalidad continuamente al sistema.

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACION UNIVERSITARIA  
FUNCIONALIDAD  
MODULO RECURSOS HUMANOS**

Prog	Concepto	2001	2005
1	Número de consultas al día	500	1,780
2	Tiempo de respuesta a una consulta	5'	4"
3	Horas hombre para dar respuesta a una consulta	5'	2'
4	Número de reportes elaborados con información del sistema	63	306
5	Número de reportes elaborados de forma manual	27	15
6	Número de reportes generados de manera automática	40	291
7	Tiempo promedio para la generación de reportes	2 días	45"
8	Horas hombre que se utilizan para la generación de reportes	14 hrs	3.6'
9	Tiempo promedio de procesamiento de la nómina	3 días	8 hrs
10	Horas hombre para el procesamiento de la nómina	3 días	8 hrs
11	Número de indicadores institucionales	N/D	51
12	Número de indicadores que pueden obtenerse con información del sistema	0	51
13	Número de usuarios del sistema	38	68
14	Número de procesos automatizados en el sistema	N/D	5
15	Número de procesos del sistema que están certificados	0	4

N/D: No Disponible

## AVANCES DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE CERTIFICACIÓN A LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Durante el período de trabajo comprendido entre septiembre 2004–agosto 2005 y los avances mas significativos llevados acabo durante los últimos cuatro años de acuerdo al Programa de Trabajo (2001-2005) Consolidación y Proyección en el Siglo XXI Hacia un Paradigma Universitario Alternativo se realizaron las siguientes actividades relacionadas con el establecimiento, desarrollo, implantación y certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad, las cuales fueron posibles lograr gracias a la participación comprometida y decidida del personal de cada una de las Dependencias involucradas y de los Consultores Internos de la Universidad.

Estas actividades relacionadas con: Procesos Certificados y Recertificados, Auditorias Internas y Externas Realizadas, Capacitación del Personal y Participación en eventos, se puntualizan a continuación:

### Número y Nombre de Procesos Certificados y Recertificados

Los procesos administrativos certificados y recertificados por la Norma ISO 9001:2000, en nuestra casa de estudios son:

<b>Dirección General de Administración Escolar</b> <b>Recertificación</b> <b>3 procesos</b>
<i>Ingreso:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preinscripción</li> <li>• Aplicación de Examen</li> <li>• Evaluación y selección</li> </ul> <i>Egreso:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedición de Título y Gestión de Cédula Profesional</li> <li>• Legalización de Certificado de Estudios y Acta de Examen Profesional</li> <li>• Expedición de Carta de Pasante</li> <li>• Expedición de Certificado de Equivalencia o Revalidación de Estudios</li> </ul> <i>Permanencia:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Movimientos Escolares (Alta, Baja, Traslados, Equivalencias, Revalidación Inscripción y reinscripción a semestres superiores)</li> <li>• Apoyo y Servicios Escolares (Becas, Seguro Facultativo, Credencialización, CURP)</li> </ul>
<b>Dirección de Bibliotecas</b> <b>Mantenimiento de Certificación</b> <b>4 procesos</b>
Adquisición de Recursos Documentales  Análisis y Organización de los Recursos Documentales  Prestación de Servicios Informáticos

Control Operativo del Sistema Administrativo Bibliotecario	
<b>Dirección de Planeación Institucional Mantenimiento de Certificación 2 procesos</b>	
Estadísticas Básicas: (REA y 911)	
Informe Anual de Labores de la Universidad Veracruzana	
<b>Dirección General de Desarrollo Académico Mantenimiento de Certificación 1 proceso</b>	
Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Académico	
<b>Secretaría de Administración y Finanzas Mantenimiento de Certificación 10 procesos</b>	
Dirección General de Recursos Financieros	Integración del Presupuesto Ejercicio del Presupuesto
Dirección General de Recursos Humanos	Elaboración de la Nómina Administración de Prestaciones Retiro de Personal Capacitación del Personal de la Universidad Veracruzana
Dirección de Recursos Materiales	Adquisición de Bienes y Servicios
Departamento de Servicios Generales	Control y trámite de pago de servicios básicos de agua y luz Recepción y entrega de correspondencia
Coordinación de Integración Salarial	Pago de Nómina de Compensaciones al Personal de la Universidad Veracruzana

<b>Certificación:</b> Dependencias Certificadas: 8 Procesos: 17 Procedimientos: 109	<b>Recertificación:</b> Dependencias Recertificadas: 1 Procesos: 3 Procedimientos: 17	<b>Total:</b> Dependencias Certificadas: 9 Procesos: 20 Procedimientos: 126
--	--	--

## **Auditorias Internas Realizadas**

Como parte de la implantación de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) y para dar cumplimiento al requisito 8 de la Norma ISO 9001:2000 relacionado con la Medición, Análisis y Mejora, se efectuaron las auditorias internas correspondientes en cada Dependencia: Dirección General de Administración Escolar, Dirección General de Bibliotecas, Dirección de Planeación Institucional, Dirección General de Desarrollo Académico, Secretaria de Administración y Finanzas: Dirección General de Recursos Financieros, Dirección General de Recursos Humanos, Dirección de Recursos Materiales, Departamento de Servicios Generales y Coordinación de Integración Salarial, dando como resultado:

- ✓ Dependencias Auditadas:9
- ✓ Procesos:20
- ✓ Auditores participantes:15
- ✓ Personal auditado:479

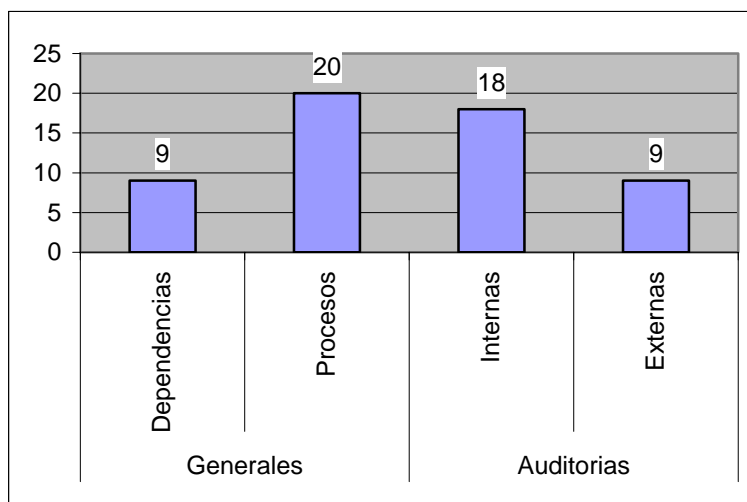
La realización de estas auditorias, junto con la revisión de la Alta Dirección en cada una de las Dependencias dio como resultado la detección oportunidades de mejora, debilidades y fortalezas, así como de las No conformidades reales o potenciales y observaciones a los Sistemas de Gestión de la Calidad implantados, lo que permitió realizar las acciones correctivas y/o preventivas para evitar su ocurrencia y así contar con la información necesaria para elaborar los programas de mejora correspondientes para cada SGC de las dependencias involucradas.

## **Auditorias Externas Realizadas**

Después de haber realizado las auditorias internas, las dependencias de la Universidad, Dirección General de Administración Escolar, Dirección General de Bibliotecas, Dirección de Planeación Institucional, Dirección General de Desarrollo Académico, Secretaria de Administración y Finanzas: Dirección General de Recursos Financieros, Dirección General de Recursos Humanos, Dirección de Recursos Materiales, Departamento de Servicios Generales y Coordinación de Integración Salarial se encontraban en posibilidad de sustentar la auditoria externa la cuál es realizada por el organismo certificador externo, en cuál es seleccionado con base a varios organismos certificadores acreditados ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) se procedió a seleccionar al organismos certificador el cuál fue seleccionado con base en un análisis que cumpliera con los tiempos y costos mas apropiados para efectuar las auditorias externas o de certificación, las cuales se desarrollaron de común acuerdo con los calendarios establecidos por cada dependencia como se muestra a continuación:

- Dependencias Auditadas:9
- Procesos:20
- Auditores participantes:3
- Personal auditado:477

Por ende, en las 9 Dependencias con sus 20 procesos de gestión administrativa donde se encuentra implantado el SGC se realizaron 18 auditorías internas y 9 externas, como se muestra a continuación:

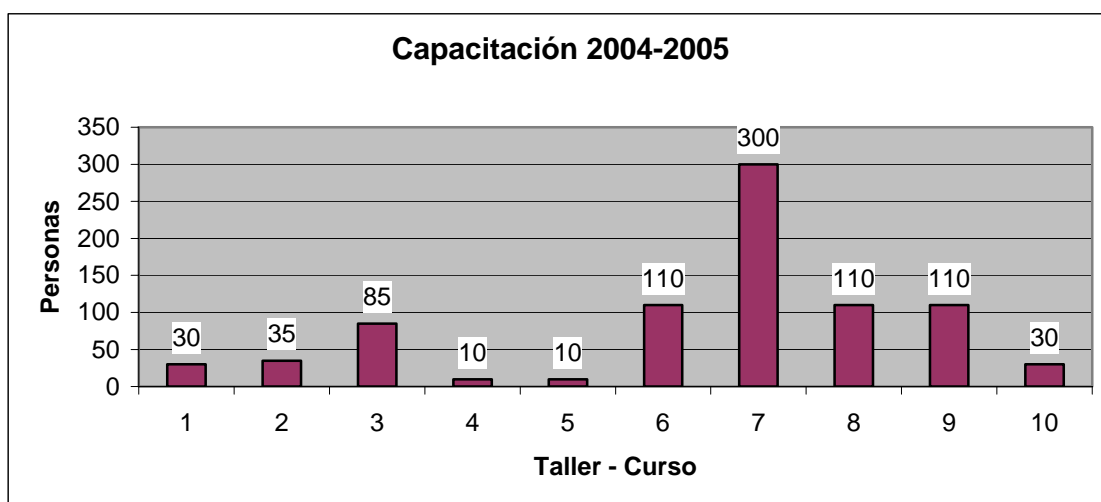


### Capacitación del Personal

Paralelamente a las etapas del mantenimiento del SGC se impartieron talleres y cursos de capacitación relacionados con los conceptos de la calidad establecidos en las normas internacionales de ISO. Dichos cursos / talleres fueron impartidos al personal de las distintas áreas participantes dado como resultado:

Tópicos de:

	Taller/Curso	No. Personas
1	Trabajo en Equipo	30
2	Liderazgo	35
3	Análisis y Solución de Problemas	85
4	Formación de Instructores	10
5	Formación de Consultores	10
6	Metodología de las 5`s	110
7	Desarrollo e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000	300
8	Fundamentos e Interpretación de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2000	110
9	Norma ISO 9000:2000 Fundamentos y Vocabulario	110
10	Medición, Análisis y Mejora del SGC.	30



### Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad

Como parte de las actividades orientadas al desarrollo y mejora continua de I SGC, durante el mes de Junio de 2005 se concluyeron los trabajos de revisión y actualización de los documentos institucionales que establecen los lineamientos para implementar las acciones de Medición, Análisis y Mejora que son requisito de la Norma ISO 9001:2000. dicha documentación incluye procedimientos, guías, instructivos y formatos de aplicación general en la Universidad Veracruzana.

### Participación en Eventos

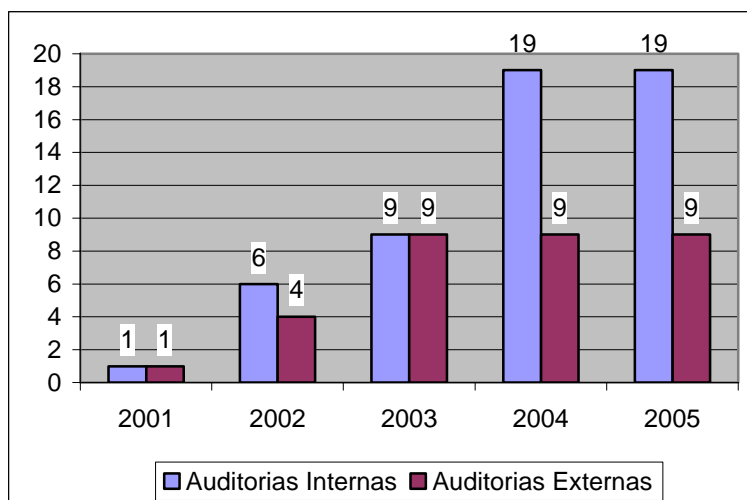
- Abril 2005, Firma de Convenio de Colaboración para a la asesoría en la Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad con la UNE – Puerto Rico.
- Abril 2005, Asistencia al Foro “Sensibilización para el Programa de Calidad e Innovación en la Universidad Veracruzana bajo el enfoque de la Norma ISO 9000:2000 y de la guía IWA 2 y el uso de Competencias Laborales en la Formación y Gestión de Recursos Humanos”. Boca del Río, Veracruz.
- Mayo 2005, Participación en el Stand que representaba a la Universidad Veracruzana, durante “Foro Mundial de la Calidad Expo INLAC 2005”, organizado por el Instituto Latinoamericano de la Calidad, efectuando actividades de difusión a los asistentes sobre los logros de la Universidad Veracruzana en materia de Certificación de Procesos de Gestión Administrativa bajo la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2000. Boca del Río, Veracruz.
- Junio 2005, Tercera Reunión Nacional de Verano “Compartiendo las mejores prácticas institucionales” AMEREIAF., Cuernavaca Morelos.



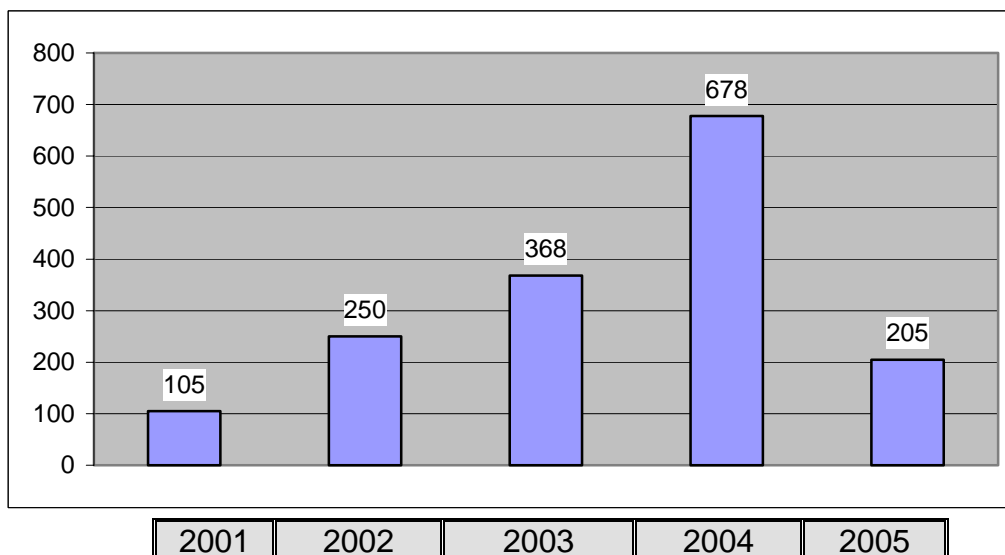
**Avance en la Certificación de los Procesos de Gestión Administrativa  
Por la Norma ISO 9001:2000 (2001-2005)**

<b>Dirección</b>	<b>Procesos</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
<b>Dirección General de Administración Escolar</b>	Ingreso					
	Permanencia					
	Egreso					
<b>Dirección General de Bibliotecas</b>	Adquisición de los Recursos Documentales,					
	Análisis y Organización de los Recursos Documentales					
	Prestación de Servicios Informáticos					
	Control Operativo del Sistema Administrativo Bibliotecario					
<b>Dirección de Planeación Institucional</b>	Elaboración de la Estadística Básica (REA y 911)					
	Informe Anual de Labores de la Universidad Veracruzana					
<b>Dirección General de Desarrollo Académico</b>	Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Académico					
<b>Dirección General de Recursos Financieros</b>	Integración del Presupuesto					
	Ejercicio del Presupuesto					
<b>Dirección General de Recursos Humanos</b>	Elaboración de la Nómina					
	Administración de Prestaciones del Personal de la UV					
	<b>Retiro de Personal</b>					
	Capacitación del Personal de la UV					
<b>Dirección de Recursos Materiales</b>	Adquisición de Bienes y Servicios					
<b>Coordinación de Integración Salarial</b>	Pago de la Nómina de Compensaciones					
<b>Departamento de Servicios Generales</b>	Control y Trámite de Pago de Servicios Básicos de Agua y Luz					
	Recepción y Entrega de Correspondencia					

## Avance en las Auditorías Internas y Externas a los Procesos de Gestión Administrativa (2001-2005)



<b>Programa Institucional de Certificación Personal Capacitado 2001 - 2005</b>				
<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
105	250	368	678	205 Agosto



**A t e n t a m e n t e**

**LAE. Rafael Guevara Huerta  
Director**