



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana Contraloría General



Junta de Gobierno



Universidad Veracruzana

UNIVERSIDAD VERACRUZANA



Informe de Resultados Finales de la auditoría integral CG 0026/2024 al Departamento de Servicios Generales, por el ejercicio 2023.

Informe de Resultados Finales de la auditoría integral CG 0026/2024 al Departamento de Servicios Generales, por el ejercicio 2023.

I. Antecedentes.

a) Del Departamento de Servicios Generales (DSG).

Es una dependencia de la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF), la cual se encarga de gestionar y proveer servicios en materia de mantenimiento y control de vehículos, arrendamiento de automóviles y autobuses, control y pago de los servicios básicos de agua potable y electricidad, servicio de contratación de seguridad privada, mantenimiento menor de las instalaciones de la Unidad Central y responsabilidad administrativa de la atención de árboles; así como apoyar operativamente en los eventos de la rectoría¹.

El DSG cuenta con una plantilla de 81 personas, 1 funcionario; 10 analistas; 2 apoyos; 1 asistente de mantenimiento vehicular; 5 auxiliares de oficina; 1 ayudante de intendencia; 11 conductores; 13 conserjes; 9 jardineros, 1 jefe de departamento; 1 mimeografista y 26 oficiales.

El Departamento de Servicios Generales está indicado en el artículo 190 fracción V, como parte de la estructura de la SAF; sin embargo, sus atribuciones y obligaciones no se encuentran a detalle.

De acuerdo con el artículo 3, fracción IV, del Reglamento para las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Veracruzana, el Departamento de Servicios Generales (RASUV) es una unidad compradora.

En el artículo 4 del RASUV, las unidades compradoras, en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, tendrán, además de las contempladas en el Estatuto General de la Universidad, las atribuciones siguientes:

- I. Comprar o contratar de manera consolidada a través de los procesos y modalidades de adquisición, que correspondan conforme a este ordenamiento;
- II. Mantener actualizados los sistemas de información, a que deban estar sujetas las entidades académicas y dependencias de la Universidad;
- III. Proponer lineamientos y políticas para la desconcentración de las adquisiciones, arrendamientos y servicios en las diferentes regiones de la Universidad;
- IV. Consolidar la información de las entidades académicas y dependencias de la Universidad en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios para elaborar reportes sobre los procedimientos realizados y atender puntualmente los requerimientos de información de los órganos fiscalizadores, y
- V. Establecer y promover procedimientos, guías e instructivos para la adquisición de bienes, arrendamientos y servicios.

En el artículo 6 fracciones XIII y XIV del RASUV indican que le corresponderá al Departamento de Servicios Generales, la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios de transportación de bienes muebles o personas y contratación de servicios de limpieza y vigilancia extraordinarios, respectivamente.

¹ <https://www.uv.mx/dsg/sin-categoria/acerca-del-dsg/>



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana Contraloría General



Junta de Gobierno

En el artículo 7, del RASUV señala que la renovación de seguros para los vehículos automotores le corresponde al Departamento de Servicios Generales.

En el manual de organización en la descripción de puestos del Jefe de Departamento de Servicios Generales, ID: 1215-11975-00 establece como objetivo del puesto: *“Programar, gestionar, controlar y supervisar los servicios de mantenimiento y control vehicular, gestión y control de servicios básicos, servicios generales de mantenimiento a instalaciones universitarias, suministro de bienes y servicios generales, de manera eficaz y oportuna a las entidades académicas y dependencias de la Universidad Veracruzana”*.

Mediante oficio número 038/01/2024 del 12 de enero de 2024, la Mtra. Sonia Catalina Hernández Serna, informó que se separaba del cargo, como Jefa de Departamento de Servicios Generales, a partir del 16 de enero del presente año y solicitó que se le mantuviera informada del proceso de auditoría, otorgando las facilidades.

Con nombramiento del 16 de enero de 2024, signado por el Dr. Martín Gerardo Aguilar Sánchez, Rector, la Mtra. Gabriela María Austria Pineda, fue designada como Jefa de Departamento de Servicios Generales.

b) De la auditoría.

Con el oficio CG 0026/2024 del 8 de enero de 2024, fundado y motivado con los artículos 8 y 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 7 y 15 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, 34-B y 34-C fracciones II, III, IV, VI y XI de la Ley Orgánica; I 6, 19 y 20, fracción II del Estatuto General; 57 y 58 fracciones II, III y IV del Reglamento de Ingresos y Egresos y 14 del Reglamento de Responsabilidades Administrativas y, para dar cumplimiento a nuestro Programa Anual de Trabajo, el entonces Contralor General, C.P. José Guadalupe Eutimio Romero Pérez, designó a los L.C. Laura Itzel Cadena Landa y M.A.F. Dante Omar Cano Viveros, para realizar la auditoría integral al ejercicio 2023, bajo la supervisión del L. A. César Javier Lara Trujillo, al Departamento de Servicios Generales.

II. Objetivo.

Evaluar la efectividad del ambiente de control interno implementado por el Departamento de Servicios Generales para identificar, mitigar y administrar adecuadamente los riesgos inherentes a sus funciones y operaciones, asegurando así el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la eficiencia, economía y transparencia en el uso de los recursos asignados por la Universidad Veracruzana.

III. Alcance de los procedimientos.

I. Organización:

- I.1 Analizar la normatividad del Departamento de Servicios Generales, evaluando el objetivo, atribuciones, funciones, obligaciones y facultades de la dependencia.

2



- 1.2 Verificar, en el caso de que en el ejercicio se hayan realizado cambios de titulares, la entrega recepción de la Administración e identificar las inconsistencias o incidencias reportadas y, en su caso, el seguimiento que la dependencia dio a las mismas, solicitando copia certificada del acta.
- 1.3 Verificar que el manual de organización refleje la estructura y atribuciones de los puestos y funcionarios con los que opera el Departamento de Servicios Generales y analizar el catálogo de puestos conforme a las percepciones entregadas al trabajador.
- 1.4 Verificar las atribuciones del personal en los sistemas que ejecuta el DSG.
- 1.5 Realizar entrevistas para identificar el flujo de procesos del personal de la DSG.
- 1.6 Analizar la participación de la DSG en Comités u Órganos Colegiados equivalentes.

2. Gestión:

Verificar:

- 2.1 El avance trimestral del programa anual de adquisiciones, de acuerdo a lo reportado a la Dirección de Recursos Materiales (DRM), en relación a las requisiciones solicitadas por las dependencias de la Universidad, así como los recursos disponibles.
- 2.2 Que se encuentren actualizados los catálogos de proveedores y manuales de trámites y servicios.
- 2.3 El procedimiento de consolidación de requisiciones, periodicidad y justificación.
- 2.4 Que las empresas con las que se realizaron operaciones en el ejercicio en revisión, no se encuentren incluidas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), como contribuyentes con operaciones presuntamente inexistentes (artículo 69-B CFF).
- 2.5 Que los procedimientos de servicios, de acuerdo a la muestra, se hayan realizado de acuerdo con la normatividad que les aplique y cuenten con la totalidad de la documentación soporte.
- 2.6 Que los procedimientos de mantenimiento, de acuerdo a la muestra, se hayan realizado de acuerdo con la normatividad que les aplique y cuenten con la totalidad de la documentación soporte.
- 2.7 Que los procedimientos de gestión de insumos, de acuerdo a la muestra, se hayan realizado de acuerdo con la normatividad que les aplique y cuenten con la totalidad de la documentación soporte.
- 2.8 El cumplimiento y seguimiento de contratos por conceptos de servicios, mantenimiento e insumos que gestiona el DSG.

Validar:

- 2.9 Validar conforme a la muestra seleccionada de servicios, mantenimiento y gestión de insumos los comprobantes fiscales (CFDI y XML) en la página del SAT, para verificar que se encuentren en la base electrónica y que los comprobantes no estén cancelados o caducados.





Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana

Contraloría General



Junta de Gobierno

3. Recursos Financieros:

- 3.1 Analizar los avances presupuestales del PbR 2023 y los resultados obtenidos para comprobar que el ejercicio del gasto corresponda al registro contable-presupuestal de su PbR.
- 3.2 Verificar que las requisiciones realizadas al DSG se hayan atendido y tengan su proceso como concluido.
- 3.3 Revisar la documentación comprobatoria y justificativa de los arqueos de caja, así como su periodicidad.

4. Bienes Muebles e Inmuebles:

Verificar:

- 4.1 Mediante una muestra del 60%, los resguardos, la existencia física, ubicación, estado del mobiliario y equipo adquirido por la Dirección de Recursos Materiales a septiembre de 2023.
- 4.2 Que los bienes muebles e inmuebles, se encuentren registrados contablemente en las partidas correspondientes.
- 4.3 Que se hayan presentado en tiempo y forma los "Levantamientos Físicos de Inventario" para su entrega a la Dirección de Bienes Muebles e Inmuebles, con corte a septiembre de 2023.

Revisar:

- 4.4 Que en caso, de tener bienes en comodato, estos cuenten con la documentación justificativa correspondiente.

5. Otros:

Verificar:

- 5.1 El seguimiento dado por el DSG, en caso de tener observaciones o recomendaciones emitidas por la Contraloría General u órganos fiscalizadores.
- 5.2 Que las quejas emitidas al DSG, tengan la respuesta oportuna y se realicen las acciones pertinentes, a fin de darle atención a las quejas suscitadas.
- 5.3 Los procedimientos realizados para la depuración y destrucción de archivo conforme a la Ley.

IV. Limitaciones.

La ausencia de normatividad institucionalmente establecida y el reciente cambio de titular del Departamento de Servicios Generales durante la auditoría.

V. Período.

La revisión comprende el período de enero a diciembre del ejercicio 2023, los trabajos de auditoría se llevaron cabo del 12 de enero al 24 de junio del 2024, período documentado con el oficio CAES 0011/2024, CG 0407/2024 y minuta de forma respectiva, del 13 de marzo, 29 de abril y 18 de junio de 2024.



VI. Resultados finales.

Sin observación:

De la aplicación de los procedimientos 1.2, 1.3 (en lo que corresponde a la declaración de situación patrimonial y conflicto de intereses), 1.5, 2.2, 2.4, 2.5, 2.9, 3.2, 4.3, 4.4 y 5.1 obtuvimos resultados satisfactorios.

Con observación:

De la aplicación de los procedimientos 1.1, 1.4, 1.6, 2.1, 2.3, 2.6, 2.7, 2.8, 3.1, 3.3, 4.1, 4.2, 5.2 y 5.3 tuvimos los siguientes resultados:

Cuadro I
Resultados

Resultado	Recomendaciones	Estado
1	Falta de marco normativo del Departamento de Servicios Generales	No solventado
1.1	... creación del marco normativo...	No atendida
1.2	Actualizar y crear los perfiles de puestos del personal del DSG.	No atendida
1.3	Llevar a cabo el seguimiento para que los manuales de procedimientos se actualicen...	No atendida
2	Falta evidencia documental de participación en el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Veracruzana.	Solventado
2.1	... medidas de seguimiento y archivo de las actas de las sesiones en las que sea invitado el DSG.	Atendida
3	3 Incumplimiento en la presentación de la declaración de situación patrimonial y conflicto de intereses.	Solventado
3.1	... obligaciones del personal como servidor público de la UV.	Atendida
4	Falta de procedimientos para el mantenimiento del catálogo de proveedores y artículos internos del DSG.	No solventado
4.1	... revisión de información del catálogo de proveedores y bienes y servicios DSG...	No atendida
4.2	Selección de proveedores priorizando precio-calidad...	No atendida
5	Incumplimiento de los parámetros máximos en el pago de Trabajos Extraordinarios	No solventado
5.1	...distribución equitativa y organización de los trabajos ... en horarios laborales...	No atendida
6	Diferencias entre importes trimestrales del PAAAS y órdenes de pago por un importe de \$81,669.93.	No solventado
6.1	... correcto registro y actualización de la información que será presentada a la DRM...	No atendida
7	Falta de solicitud de requisiciones, mediante el sistema SPRFyM (SIRE).	No solventado
7.1	... que los procesos de solicitud de servicios se realicen mediante el sistema SIRE.	No atendida
8	Diferencias entre importes trimestrales del PAAAS e indicadores de área administrativa operativa por un importe de \$71,816.44.	No solventado
8.1	... correcto registro y actualización de la información...	No atendida
9	Inconsistencias en la integración de requisiciones y del PAAAS	No solventado
9.1	... medidas de control interno, que garanticen la veracidad de la documentación ...	No atendida
9.2	... Medidas de control interno ... elaboración del PAAAS...	No atendida
10	10 Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Agua Potable, por un importe de \$3,085,719.46	No solventado
10.1	... medidas de control interno para integrar ... los expedientes de los servicios de Agua Potable.	No atendida
10.2	... evitar las estimaciones de consumo ...	No atendida
11	11 Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de energía eléctrica, por un importe de \$3,087,387.00.	No solventado
11.1	... ordenar correctamente los expedientes del servicio realizado.	No atendida
11.2	...evitar las estimaciones de consumo...	No atendida
12	12 Falta de control en el pago de servicio de Energía Eléctrica.	No solventado
12.1	... evitar el pago de multas por reconexión por falta de pago oportuno.	No atendida
12.2	... implementar revisiones constantes a las instalaciones de energía eléctrica...	No atendida
13	Falta de cobertura los servicios de Seguros vehiculares	No solventado
13.1	... que todo el parque vehicular sea terrestre o acuático, en condiciones de uso, tengan póliza de seguro vigente...	No atendida
13.2	Implementar registros de eventos de siniestros en vehículos asegurados.	No atendida
14	Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de vigilancia, por un importe de \$2,910.44	Solventado



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana

Contraloría General



Junta de Gobierno

Resultado	Recomendaciones	Estado
14.1	... integrar y ordenar correctamente los expedientes del servicio realizado.	Atendida
15	Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Agua de garrafón 20 lts., por un importe de \$106,412.00.	No solventado
15.1	... integrar el total de la documentación a los expedientes de los servicios de Agua de garrafón 20 lts.	No atendida
15.2	Dar seguimiento puntual y documentar el cumplimiento de cada cláusula del contrato.	No atendida
16	Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de arrendamiento de vehículos y autobuses, por un importe de \$2,169,925.76	No solventado
16.1	... integrar y ordenar correctamente los expedientes del servicio realizado.	No atendida
16.2	...llevar a cabo un correcto registro y actualización del contenido de los expedientes.	No atendida
16.3	... correcta implementación de los servicios contratados mediante licitación.	No atendida
17	Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Limpieza de muros, cristales y domos, por un importe de \$538,245.26	No solventado
17.1	... integrar y ordenar correctamente los expedientes del servicio realizado.	No atendida
17.2	... llevar a cabo los procesos de licitación correspondientes, conforme lo establecido en la Normatividad aplicable.	No atendida
18	Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Jardinería, poda y chapeo, por un importe de \$584,554.61	
18.1	... integrar y ordenar correctamente los expedientes del servicio realizado.	No atendida
18.2	...organizar al personal de jardinería adscrito al Departamento de Servicios Generales, para evitar la contratación de terceros.	No atendida
19	Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Combustible Vehículo Oficial, por un importe de \$1,558,968.72.	No solventado
19.1	... integrar el total de la documentación a los expedientes de Combustible vehículo oficial.	No atendida
19.2	Agregar el supuesto de "asignación adicional" especificando el procedimiento y controles internos a seguir.	No atendida
20	Falta de documentación en el expediente vehicular, de los servicios de Derechos Vehiculares y Verificaciones.	No solventado
20.1	... integrar el total de la documentación en el expediente vehicular y de los servicios de Derechos Vehiculares y Verificaciones.	No atendida
20.2	Dar seguimiento al cumplimiento de los 2 periodos de verificación por cada dependencia.	No atendida
20.3	... evidencia fotográfica con información significativa del vehículo donde se distingan las placas... serie ... motor...	No atendida
21	Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Mantenimiento Vehicular, por un importe de \$ 1,672,856.73.	No solventado
21.1	... integrar el total de la documentación a los expedientes de Mantenimiento Vehicular.	No atendida
21.2	... estudio de mercado de los proveedores por región y valorar su forma de contratación.	
21.3	Establecer programas de mantenimiento preventivo.	No atendida
22	Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Fumigación, por un importe de \$111,657.78.	No solventado
22.1	... integrar y ordenar correctamente los expedientes del servicio realizado.	No atendida
23	Ausencia de órdenes de pago y factura de "complementos de pago.	No solventado
23.1	... integrar el total de la documentación a los expedientes de los servicios que realiza el departamento.	No atendida
24	Arqueos de Caja deficientes.	No solventado
24.1	Reestructurar el formato de arqueos y realizar el ejercicio con mayor frecuencia y supervisión.	No atendida
25	Falta de documentación justificativa de ampliaciones, transferencias y reducciones presupuestales.	No solventado
25.1	... completo soporte documental, de los movimientos presupuestales.	No atendida
26	Falta de cumplimiento de los objetivos del PBR.	No solventado
26.1	... llevar un adecuado seguimiento de las actividades a realizar, según su PBR	No atendida
27	Falta de controles internos para la verificación del inventario.	No solventado
27.1	... que todos los bienes muebles cuenten con vale de salida...	No atendida
27.2	... actualizar la ubicación de los bienes muebles.	No atendida
27.3	Realizar la identificación de los bienes con apego a la normatividad vigente.	No atendida
27.4	... gestiones, para que los bienes robados...	No atendida
28	Falta de destrucción o baja de archivos físicos.	No solventado
28.1	... implementar el proceso de destrucción de archivos.	No atendida
29	Áreas de mejora en atención a usuarios.	No solventado
29.1	Implementar canales de comunicación y medidas de evaluación...	No atendida



Organización:

Resultado final No. 1 Falta de marco normativo del Departamento de Servicios Generales. (No solventado).

Procedimiento I.I.

De la revisión a la estructura normativa del Departamento, se detectó que, aun cuando en el Reglamento para las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Veracruzana, lo mencionan como unidad compradora, la Dependencia, no está regulada en el Estatuto General, el único instrumento identificado que delimita la función actual del departamento, es la descripción de puestos del "Jefe de Departamento de Servicios Generales", por lo que no es posible conocer las atribuciones u obligaciones propias del Departamento.

Además, de la revisión a los Manuales de Organización del Departamento de Servicios Generales se detectaron las siguientes inconsistencias:

Cuadro 2
Inconsistencias en Marco Normativo.

Procedimiento	Manual de procedimientos	Inconsistencia
Servicios generales	Manual de Organización Institucional DSG-GE-M-01 y organigrama.	<ul style="list-style-type: none"> Se describen puestos no encontrados, durante el transcurso de la auditoría. (Secretaría Ejecutiva y Asistente de Logística). Falta de distribución, control y supervisión de áreas operativas (Personal técnico y manual) de las tareas de limpieza, recolección de residuos orgánicos, conductor, mimeógrafo, relojes checadores y vigilancia.
Servicios generales	Manual ABS-SG-P-01	<ul style="list-style-type: none"> Formato ABS-SG-F-23 Rol de Recolección de Basura, fuera de uso. Formato ABS-SG-F-27 Evaluación a proveedores de servicios, fuera de uso. El manual de procedimientos no está actualizado, la última fecha de actualización fue 05/08/2013 Falta de actualización y distribución de espacios de limpieza, indicados en el cuadernillo "Distribución de cargas de trabajo" y "Plantilla del personal manual (Aux. de intendencia) en el puesto de (jardineros) dependencia. Servicios generales y DADUV".
Atención del servicio de agua de garrafón	Manual ABS-SG-P-02	<ul style="list-style-type: none"> Formato ABS-SG-F-35 Solicitud de Suministro de Agua Purificada de Garrafón de 20 litros fuera de uso. El manual de procedimientos no está actualizado, la última fecha de actualización fue 05/2019.
Servicio de suministro de combustible	Manual ABS-SG-P-03	<ul style="list-style-type: none"> Formato ABS-SG-F-36 Solicitud Anual de Combustible en la Modalidad de Tarjeta Electrónica, fuera de uso. El manual de procedimientos no está actualizado, la última fecha de actualización fue 30/08/2021.
Mantenimiento vehicular	Manual ABS-SG-P-04	<ul style="list-style-type: none"> Formato ABS-SG-F-14 Orden de Servicio de Mantenimiento Vehicular, fuera de uso. Formato ABS-SG-F-15 Bitácora de Servicios de Mantenimiento, fuera de uso. Formato ABS-SG-F-33 Solicitud de Servicio de Mantenimiento Vehicular, fuera de uso.



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana Contraloría General



Junta de Gobierno

Procedimiento	Manual de procedimientos	Inconsistencia
		<ul style="list-style-type: none"> El manual de procedimientos no está actualizado, la última fecha de actualización fue 31/08/2021.
Servicios básicos agua potable y energía eléctrica	Manual ABS-SG-P-05	<ul style="list-style-type: none"> Formato ABS-SG-F-01 Reporte Semanal de Lecturas del Servicio de Agua Potable, fuera de uso.
Fumigación	Sin manual de procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> No tiene manual de procedimientos, formatos establecidos, ni políticas.
Valoración de áreas verdes y arbolado	Manual ABS-SG-P-06	<ul style="list-style-type: none"> Formato ABS-SG-F-03 Levantamiento de atención para áreas verdes, fuera de uso
Limpieza de muros, cristales, domos, canaletas y techos	Sin manual de procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> No tiene manual de procedimientos, formatos establecidos, ni políticas.
Vigilancia Universitaria	Sin manual de procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> No tiene manual de procedimientos, ni políticas.
Renta de vehículos	Sin manual de procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> No tiene manual de procedimientos, formatos establecidos, ni políticas.
Traslado de personas	Sin manual de procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> No tiene manual de procedimientos, formatos establecidos, ni políticas.
Asignación de conductores	Sin manual de procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> No tiene manual de procedimientos, formatos establecidos, ni políticas.
Logística y atención en unidad central	Sin manual de procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> No tiene manual de procedimientos, formatos establecidos, ni políticas.
Seguro vehicular	Sin manual de procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> No tiene manual de procedimientos, formatos establecidos, ni políticas.
Derechos, tenencias, verificaciones y otros trámites vehiculares	Sin manual de procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> No tiene manual de procedimientos, formatos establecidos, ni políticas.

Resultado final No.2 Falta evidencia documental de participación en el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Veracruzana. (Solventado).

Procedimiento 1.6.

Resultado final No.3 Incumplimiento en la presentación de la declaración de situación patrimonial y conflicto de intereses. (Solventado).

Procedimiento 1.3.

Resultado final No.4 Falta de procedimientos para el mantenimiento del catálogo de proveedores y artículos internos del DSG. (No solventado).

Procedimiento 1.4.



Derivado de la revisión de catálogo de proveedores y bienes y servicios,

Del catálogo de proveedores la DSG indicó en el oficio DSG 038-01-2024 que “Se adjunta documento con lo correspondiente, cabe mencionar que los proveedores con los que se atienden los servicios generales no son limitativos, por lo que este catálogo es sujeto a cambios constantes con base en las necesidades institucionales. Con relación al catálogo de proveedores el DSG no cuenta con responsabilidad ni permisos para dar de alta proveedores en el SPRFYM con base a las reuniones operativas en la implementación y puesta en marcha del sistema las únicas áreas con acceso a modificaciones al catálogo son: Dirección de Recursos Materiales, Dirección de Egresos, Dirección de Proyectos, Construcciones y Mantenimiento y Administración Escolar”. Respuesta en la que se adjunta un listado de 62 proveedores y se identificaron las siguientes inconsistencias que se muestran en el **Anexo 1**:

- a) Proveedor con domicilio no identificado.
- b) Se identificó otro establecimiento en esa dirección.
- c) Proveedor fuera del catálogo DSG con registro de Orden de Pago en el sistema SPRFyM.
- d) Proveedor en el catálogo con una COG distinta a los registros en el sistema SPRFyM.

Se identificó que no se lleva a cabo la evaluación a proveedores de servicios (Formato ABS-SG-F-27), la cual es indispensable para contar con evidencia documental de la calidad del servicio de proveedores.

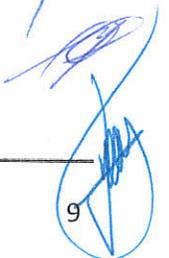
En congruencia a las facultades que poseen las otras unidades compradoras, y ante la falta de normatividad explícita que establezca la responsabilidad institucional para la administración del catálogo de proveedores, se deben de gestionar la solicitud de permisos necesarios para realizar las acciones de registro de proveedores como lo indica el Reglamento para las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Veracruzana y obligaciones de transparencia.

Del catálogo de artículos internos en el sistema SPRFyM (221 artículos) que se usa para el registro egresos, se identificaron las siguientes inconsistencias que se muestran en el **Anexo 2**:

- a) Artículo con Medida equivocada, debería ser Pieza.
- b) Evaluar la agrupación del servicio por Región.
- c) Evaluar su segmentación por tipo de mantenimiento.
- d) El artículo debería reflejar la descripción de las facturas “Vales de combustible Regular Tengo”.

Ambos catálogos carecen del tener procedimientos establecidos, el caso de proveedores, para la incorporación de nuevos proveedores al catálogo y evaluación de proveedores, por parte de bienes no se establecen las especificaciones de los artículos y servicios con especificaciones mínimas de calidad.

Resultado final No.5 Incumplimiento de los parámetros máximos en el pago de Trabajos Extraordinarios. (No solventada).
Procedimiento 1.3.





De la revisión de nóminas de 6 quincenas (febrero, agosto y diciembre), se identificó un monto de \$367,337.34 concepto de "Trabajos Extraordinarios" pagado a 31 empleados, desatendiendo los parámetros máximos de trabajo establecidas en la legislación laboral, como se detalla a continuación:

Cuadro 3
Trabajos extraordinarios pagados

Función	Horas extras pagadas	Trabajos extraordinarios	Porcentaje
Analista	229.98	\$18,241.60	4.97
Chofer	697.00	45,032.31	12.26
Vigilante	4,191.23	284,444.31	77.43
Asistente de recolección de basura	39.33	4,166.81	1.13
Encargado de servicios básicos	9.72	786.74	0.21
Analista de arrendamiento de vehículos y autobuses	113.55	9,560.54	2.60
Asistente de logística	53.92	5,105.03	1.39
Total general	5,334.73	\$367,337.34	100.00

Siendo el 77.43% del importe de trabajos extraordinarios correspondiente al personal con funciones de vigilancia con un total de \$284,444.31 integrado por 13 empleados cuya suma por concepto de sueldo es de 455,839.27

Cuadro 4
Trabajos extraordinarios de vigilantes

Personal con funciones de vigilancia	Horas extras pagadas quincenas						Suma 6 quincenas
	3	4	15	16	23	24	
2351			39.85				39.85
15634	64.00	24.00	133.98	135.98		40.00	447.96
15648	24.00	24.00	160.00	136.00		32.00	376.00
15666	63.90	23.83	135.55	135.78		41.87	400.93
19076	51.88	11.85	171.78	87.78		64.00	387.29
19988		12.00	36.00	32.00		12.00	92.00
24742	64.00	48.00	128.00	184.00		43.00	467.00
25386	40.00	47.52	146.65	111.15		104.00	449.32
25724	48.00	24.00	101.95	24.00		80.00	277.95
31680	63.82	47.70	24.00			48.00	183.52
32459	39.33	22.83	180.78	102.93		23.00	368.87
38272	63.93	23.97	135.90	111.28		1.83	336.91
42639	40.00	24.00	135.68	135.18		28.77	363.63
Total general	562.86	333.7	1,580.12	1,196.08		518.47	4,191.23

Cabe mencionar que en el Programa de Austeridad y de Disciplina Financiera de la Universidad Veracruzana para el ejercicio 2023 se menciona que "Se limitará el pago por tiempo extra, sólo procederá en casos excepcionales plenamente justificados por el titular, considerando la necesidad de la entidad académica o dependencia, para lo cual deberá seguir el procedimiento señalado por la Dirección General de Recursos Humanos", Fracción I, punto G, y en las solicitudes, los motivos indicados no cumplen con el concepto de casos excepcionales, son actividades regulares del departamento de servicios generales.





Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana Contraloría General



Junta de Gobierno

Gestión:

Resultado final No.6 Diferencias entre importes trimestrales del PAAAS y órdenes de pago por un importe de \$81,669.93. (No solventada). Procedimiento 2.1.

De acuerdo con los informes trimestrales del PAAAS (Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios) del ejercicio 2023, que reporta el Departamento de Servicios Generales a la Dirección de Recursos Materiales y los montos ejercidos según órdenes de pago, se identificó una diferencia por un importe de \$81,669.93, sin anexar documentación con la cual se justifique el motivo de las discrepancias, como se muestra a continuación:

Cuadro 5

Diferencias entre importes trimestrales del PAAAS y órdenes de pago

Importes ejercidos					
Clave	Descripción	Total informes trimestrales (A)	Total órdenes de pago al 31/12/23 (B)	Total órdenes de pago al 20/02/24	Diferencia (A-C)
7115	Seguridad y vigilancia	\$32,274,095.65	\$32,282,804.30	\$32,287,777.54	\$(13,681.89)
7727	Jardinería, poda y chapeo menor	1,932,031.43	1,923,035.00	1,938,422.01	\$6,390.58
7729	Limpieza de muros cristales y domos	940,484.74	822,542.23	822,542.23	\$117,942.51
7222	Combustible vehículo oficial	4,184,112.80	4,200,312.91	4,200,312.91	\$16,200.11
	Totales	\$39,330,724.62	\$39,228,694.44	\$39,249,054.69	\$81,669.93

Resultado final No.7 Falta de solicitud de requisiciones, mediante el sistema SPRFyM (SIRE). (No solventada). Procedimiento 2.3.

Derivado de la revisión al proceso de consolidación de requisiciones del Departamento de Servicios Generales, se detectó que la solicitud para llevar a cabo los servicios de "Limpieza de Muros de Cristales y Domos; Jardinería, poda y chapeo; Fumigación; y Mantenimiento Vehicular por parte de las entidades y dependencias, no se realizan a través del Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales (SPRFyM), siendo que éstos, son solicitados por medio de correo electrónico.

Resultado final No.8 Diferencias entre importes trimestrales del PAAAS e indicadores de área administrativa operativa por un importe de \$71,816.44. (No Solventada). Procedimiento 2.1.

De acuerdo con los informes trimestrales del PAAAS (Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios) del ejercicio 2023, del Departamento y los montos establecidos en los "indicadores del área administrativa operativa", se identificó una diferencia por un importe de



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana Contraloría General



Junta de Gobierno

\$71,816.44, sin anexar documentación con la cual se justifique el motivo de las discrepancias, como se muestra a continuación:

Cuadro 6
Diferencias entre importes trimestrales del PAAAS e indicadores administrativos

Clave	Descripción	Importes ejercidos			
		Total informes trimestrales (A)	Total indicadores (B)	Total 20/02/24 (C)	Diferencia (A-C)
7115	Seguridad y vigilancia	\$32,274,095.65	\$32,285,719.42	\$32,287,777.54	\$(13,681.89)
7727	Jardinería, poda y chapeo menor	1,932,031.43	1,944,441.05	1,938,422.01	(6,390.58)
7728	Fumigación	633,551.08	Sin dato	643,526.08	(9,975.00)
7729	Limpieza de muros cristales y domos	940,484.74	805,173.96	822,542.23	117,942.51
7221	Agua de garrafón 20 lts	1,199,822.00	1,200,440.00	1,200,440.00	(618.00)
7222	Combustible vehículo oficial	4,184,112.80	4,199,573.40	4,200,312.91	(16,200.11)
	Total	\$41,164,097.70	\$40,435,347.83	\$41,093,020.77	\$71,076.93

**Resultado final No.9 Inconsistencias en la integración de requisiciones y del PAAAS. (No solventado).
Procedimiento 2.1.**

De la revisión llevada a cabo a las requisiciones realizadas por el Departamento de Servicios Generales, se detectó que del rubro "7115 Seguridad y Vigilancia" correspondiente al ejercicio 2023, hay 5 movimientos por un importe de \$4,166.24, con fechas de trámite de egreso de los meses de octubre y noviembre de 2024, así mismo, fechas de órdenes de pago en el mes de octubre y diciembre 2024, correspondientes a los proveedores ADT Private Security Services de México, S.A. de C.V. y Guerrero López Reyneri, como se detalla a continuación:

Cuadro 7
Inconsistencias en la integración de requisiciones

Clave	Descripción	Proveedor	Egreso		Orden de pago		Importe pagado
			Trámite	Fecha	No.	Fecha	
7115	Seguridad y vigilancia	ADT Private Security Services de México, S.A. de C.V.	320137	22/11/24	174709	20/12/24	\$3,090.24
			284583	03/10/24	148429	17/10/24	269.00
		Guerrero López Reyneri	343215	03/11/24	174563	19/12/24	269.00
			343216	24/11/24	174563	19/12/24	269.00
			343217	24/11/24	174563	19/12/24	269.00
				Total			

Además, se detectó que la partida "7145 Mantenimiento de equipo de transporte", no fue incluida en los avances trimestrales del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (PAAAS) correspondiente al ejercicio 2023, los cuales, son enviados a la Dirección de Recursos Materiales, por un importe según órdenes de pago y/o registro de egresos de \$1,965,936.55.



Resultado final No.10 Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Agua Potable, por un importe de \$3,085,719.46. (No solventada). Procedimiento 2.7.

Durante el ejercicio 2023, se realizaron 143 órdenes de pago ejercidas por concepto de Agua Potable por la cantidad de \$ 12,250,834.69, derivado de la evaluación de control interno se determinó una muestra del 14% (20 órdenes de pago). Se identificaron las siguientes inconsistencias:

- c) Importe por concepto de Recargos.
- d) Situación de trámites de ajuste que atrasaron meses de pago.

Cuadro 8
Falta de documentación comprobatoria y justificativa

No.	Proveedor	Número de egreso	No. Orden de pago	Importe de Pago	Inconsistencia
1	COMPANÍA DE AGUA DEL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO, S.A.P.I. DE C.V.	166854	77113	\$469.48	c)
5	COMPANÍA DE AGUA DEL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO, S.A.P.I. DE C.V.	207137	103129	4,490.37	c)
6	COMISION DEL AGUA DEL EDO DE VER. (CD MENDOZA)	212344	106174	1,098.49	c)
8	COMPANÍA DE AGUA DEL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO, S.A.P.I. DE C.V.	214570	107049	455.89	c)
10	COMISION MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE XALAPA, VER.	238739	120961	1,298,121.00	c) y d)
11	COMPANÍA DE AGUA DEL MUNICIPIO DE BOCA DEL RIO, S.A.P.I. DE C.V.	248950	126666	25,742.23	c)
16	COMISION MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE XALAPA, VER.	326965	163969	1,755,342.00	c)
Total				\$3,085,719.46	

Donde el inciso d) representó 4 situaciones de tramites de solicitud de ajuste en el servicio al proveedor Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa, Ver., por lo que se atrasó el trámite de pago del servicio, generando recargos por un importe de \$10,032.88, de los cuales, 2 de ellos fueron resueltos al 12 de abril del 2023 y fueron pagados hasta el 30 de junio del 2023, como se describe a continuación:

Cuadro 9
Pagos atrasados

No. Orden de pago	Importe Recargos más IVA	Fecha comprobante de pago	Cuenta/Medidor	Periodo	Adeudos anteriores	Importe Recargos más IVA	Oficio DSG	Oficio CMAS
120961	\$10,032.88	30/06/2023	16154 / 182051293	MEN-06-2023	\$189,980.33 (3 meses vencidos)	\$9,239.57	DSG 0250/03/2023 al 23/03/2023; Se solicita ajuste en el servicio por registrar el periodo 03/2023 consumo alto.	DAU/0088/2023 al 12/04/2023; se realizó inspección el día 10-04-2023 y se localizó fuga en registro.
			10805 / 145337483	MEN-06-2023	\$4,882.40 (3 meses vencidos)	\$249.25	DSG 0253/03/2023 al 23/03/2023; Se solicita ajuste en el servicio por registrar el periodo 03/2023 consumo alto.	DAU/0090/2023 al 12/04/2023; se realizó inspección el día 10-04-2023 y no existe ninguna anomalía.
			101214 / 13000556	MEN-06-2023	\$10773.62 (1 meses vencidos)	\$259.94	DSG 0449/06/2023 al 01/06/2023;	DAU/0144/2023 al 06/06/2023; se realizó inspección el día 09-05-2023



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana Contraloría General



Junta de Gobierno

No. Orden de pago	Importe Recargos más IVA	Fecha comprobante de pago	Cuenta/Medidor	Período	Adeudos anteriores	Importe Recargos más IVA	Oficio DSG	Oficio CMAS
							Se solicita ajuste en el servicio por registrar el periodo 05/2023 consumo alto.	y el medidor se encuentra marcando, bien colocado.
			14341 / 14426545	MEN-06-2023	\$11,775.81 (1 meses vencidos)	\$284.12	DSG 0450/06/2023 al 01/06/2023; Se solicita ajuste en el servicio por registrar el periodo 05/2023 consumo alto.	DAU/0145/2023 al 06/06/2023; se realizó inspección el día 09-05-2023 y se marcó correcto, se reinstala mismo medidor.

Resultado final No.11 Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de energía eléctrica, por un importe de \$3,087,387.00. (No solventada). Procedimiento 2.7.

Derivado de la revisión a los servicios que realiza el Departamento de Servicios Generales, correspondientes a Energía Eléctrica mediante una muestra de 71 órdenes de pago (\$9,963,627.43), que representan el 15% de 475 movimientos, es decir, \$61,843,407.69 los cuales, fueron ejercidos durante el periodo de 2023, en un total de 15 órdenes de pago por un importe de \$3,087,387.00 se detectaron las siguientes inconsistencias:

- a) Sin comprobante de pago.
- b) Sin recibo de energía eléctrica.
- d) Falta de relación de pago (Listado del monto a pagar por dependencia).

Debido al volumen de la información, se realizó el **Anexo 3**

Además, se detectaron pagos en exceso a la CFE en las diversas regiones de la Universidad por un importe de \$149,095.09, asimismo, en dos registros se pagó un monto menor al establecido en los recibos de energía eléctrica, sin que se tenga una justificación de dichos pagos, como se detallan a continuación:

Cuadro 10
Pagos en exceso

No.	Orden de pago	Monto a pagar	Monto pagado	Diferencia
1	116407	\$21,178.00	\$24,000.00	\$2,822.00
2	116408	10,844.00	15,000.00	4,156.00
3	119799	10,173.54	20,173.00	9,999.46
4	157283	18,943.00	20,000.00	1,057.00
5	157362	134,744.00	150,000.00	15,256.00
6	157363	176,379.93	185,000.00	8,620.07
7	161915	12,815.44	120,000.00	107,184.56
Total				\$149,095.09



Montos menores pagados

No.	Orden de pago	Monto a pagar	Monto pagado	Diferencia
1	99535	\$53,536.00	\$16,222.31	(\$37,313.69)
2	161913	59,610.00	48,000.00	(11,610.00)
Total				(\$48,923.69)

Resultado final No.12 Falta de control en el pago de servicio de Energía Eléctrica. (No solventada).

Procedimiento 2.7.

De la revisión a la muestra de expedientes del servicio de Energía Eléctrica, se detectó un pago por concepto de reconexión con un importe de \$153.45, aunado a lo anterior, en dos recibos se detectaron adeudos por un total de \$30,590.54, sin evidencia que justifique el atraso en el pago de estos montos, como se detalla a continuación:

Cuadro 11
Adeudos de pago

No.	Orden de pago	Concepto	Importe
1	71478	Cargos por reconexión	\$153.45
2	156442	Adeudos anteriores	30,543.79
3	156444	Adeudos anteriores	46.75
Total			\$30,743.99

Además, en el ejercicio 2023, se detectó un ajuste a la facturación 226/2023 con número de orden J0605813379, por un importe de \$1,795,952.81, debido a una diferencia entre la energía eléctrica consumida y la facturada durante el periodo comprendido del día 31/12/2021 al 31/12/2022, sin embargo, el Departamento de Servicios Generales, no presentó acciones para que se llevara a cabo un recalcule del ajuste.

Resultado final No.13 Falta de cobertura los servicios de Seguros vehiculares. (No solventado).

Procedimiento 2.5.

Como resultado de la revisión del trámite que lleva a cabo el DSG correspondientes a Seguros vehiculares del ejercicio 2023, se realizó una muestra de 63 vehículos de la Universidad Veracruzana para revisar su expediente y póliza correspondiente, detectando que no fue posible identificar la existencia de pólizas de seguro de dos lanchas, mismas que se describen a continuación:

Cuadro 12
Sin pólizas de seguro

No. de Inventario	Descripción	Dependencia	Costo de adquisición
NO0009034	Imemsa, Lancha Fibra de Vidrio	Instituto de Neuroetología	\$12,520.00



No. de Inventario	Descripción	Dependencia	Costo de adquisición
N00095435	Argos, Lancha NC18	Instituto de Neuroetología	24,750.00
Total			\$37,270.00

Resultado final No.14 Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de vigilancia, por un importe de \$2,910.44. (Solventada).

Procedimiento 2.5.

Resultado final No.15 Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Agua de garrafón 20 lts., por un importe de \$106,412.00. (No solventado). Procedimiento 2.7. y 2.8.

Como procedimiento de auditoría se revisó el trámite correspondiente a Agua de garrafón 20 lts. del ejercicio 2023, se identificó la ausencia de documentación siguiente (Detalle en el **Anexo 5**):

- Falta Comprobante de pago.
- Pago vencido (posterior al límite de pago).
- Variación en el precio de garrafón (precio pactado en el contrato).
- Sin Recibos de entrega de garrafones (con firma sello de las dependencias).

En cuanto a los contratos de este trámite, resultados de los procedimientos licitatorios de la Dirección de Recursos Materiales, el DSG da seguimiento al cumplimiento del contrato, donde se identificó lo siguiente:

Cuadro 13
Incumplimiento de contratos

Licitación	Proveedor	Contrato	Mínimo	Máximo	Total de Egresos	Inconsistencia
UV-LPN-011-2022	Martínez Ríos Bernardo	UV-DRM-250-2022	302,865.56	757,163.92	801,765.00	No se identificó documentado el cumplimiento de la cláusula Sexta, Condiciones de Entrega, punto 4, "...limpieza trimestral de los dispensadores..." y 6 relativo al "...análisis general de su producto, elaborado por laboratorio certificado por la secretaria de Salud del Estado de Veracruz, proporcionando los resultados a la dirección de Recursos Materiales y al Departamento de Servicios Generales..." del contrato UV-DRM-250-2022.
UV-LS-047-2022	Propimex, S. de RL de C.V.	UV/DRM/003/2023	165,629.61	414,074.02	380,409.00	No se identificó documentado el cumplimiento de la cláusula Sexta, Condiciones de Entrega, punto 5, "...limpieza trimestral de los dispensadores..." y 7 relativo al "...análisis general de su producto, elaborado por laboratorio certificado por la secretaria de Salud del Estado de Veracruz, proporcionando los resultados a la dirección de Recursos Materiales y al Departamento de Servicios Generales..." del contrato UV/DRM/003/2023.



Resultado final No.16 Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de arrendamiento de vehículos y autobuses, por un importe de \$2,169,925.76. (No solventada).

Procedimiento 2.5.

Derivado de la revisión a los servicios que realiza el Departamento de Servicios Generales, correspondientes a arrendamiento de vehículos y autobuses, mediante una muestra de 152 órdenes de pago (\$3,328,640.92), que representan el 20% de 758 movimientos por \$15,096,798.25 los cuales, fueron ejercidos durante el periodo de 2023, en un total de 104 órdenes de pago por un importe de \$2,169,925.76 se detectaron las siguientes inconsistencias:

- b) Fechas de cotización con más de tres meses de diferencia con la elaboración del cuadro comparativo.
- c) Elaboración de cuadro comparativo previo a las fechas de cotización.
- e) Elaboración de la requisición con más de tres meses de diferencia con la orden de pago.
- f) Falta de lista de usuarios con sus respectivas firmas.
- g) Sin comprobante de pago.
- h) Sin documentación que compruebe lo establecido en la cláusula séptima del punto I al 10, de la licitación UV-LPN-012-2022.
- i) Sin documentación que compruebe los datos del servicio, modelo de la unidad, nombre del conductor y número de celular para contactar durante el servicio.
- j) Sin documentación que compruebe lo establecido en la cláusula octava del punto I al 5, de la licitación UV-LPN-012-2022.

Debido al volumen de la información, se realizaron los **Anexos 6 y 7**

Resultado final No.17 Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Limpieza de muros, cristales y domos, por un importe de \$538,245.26. (No solventada). Procedimiento 2.6.

Derivado de la revisión a los servicios que realiza el Departamento de Servicios Generales, correspondientes a Limpieza de muros, cristales y domos, mediante una muestra de 21 órdenes de pago, que representan el 31% de 68 movimientos, es decir, \$822,542.23 los cuales, fueron ejercidos durante el periodo de 2023, en un total de 21 órdenes de pago por un importe de \$538,245.26 se detectaron las siguientes inconsistencias:

- b) Sin Visto Bueno de la Jefa de Departamento.
- c) Sin firma en Cotizaciones.
- d) Falta de descripción de M2 a atender.
- e) Sin comprobante de pago.
- f) Fechas de cotización posteriores a la elaboración del cuadro comparativo.

Debido al volumen de la información, se realizó el **Anexo 8**

Además, del registro de egreso 248744 del servicio "Limpieza de muros, cristales y domos", al proveedor Fyrtma Construcciones, S.A. de C.V., se le pagó un monto de \$131,414.08, sin embargo, se detectó un error en cuanto a la clasificación de la clave del bien o servicio, ya que el número



72101507 corresponde al Servicio de mantenimiento de edificios, debiendo ser la clave 76111500 de Servicios de limpieza y mantenimiento de edificios generales y de oficinas, por otro lado, debido al monto que se le pagó al proveedor, se debió haber hecho un proceso de licitación.

Resultado final No.18 Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Jardinería, poda y chapeo, por un importe de \$584,554.61. (No solventada). Procedimiento 2.5.

Derivado de la revisión a los servicios que realiza el Departamento de Servicios Generales, correspondientes a Jardinería, poda y chapeo, mediante una muestra de 46 órdenes de pago, que representan el 31% de 147 movimientos, es decir, \$1,923,035.00 los cuales, fueron ejercidos durante el periodo de 2023, en un total de 37 órdenes de pago por un importe de \$584,554.61 se detectaron las siguientes inconsistencias:

- b) Sin comprobante de pago.
- c) Falta de descripción de M2 a atender.
- d) Elaboración de cuadro comparativo previo a las cotizaciones.
- e) Falta de cotización/cotizaciones sin firma.
- f) Sin firma de visto bueno.
- g) Sin evidencia de la autorización por parte de Medio Ambiente del H. Ayuntamiento de Xalapa, para llevar a cabo el derribo de árboles

Debido al volumen de la información, se realizó el **Anexo 9**.

Además, de la revisión al servicio de Jardinería, poda y chapeo, se detectó que el ente auditado erogó durante el ejercicio 2023 un importe de \$250,003.20, en las áreas de la Unidad Central (Rectoría) y zonas aledañas, aun cuando el Departamento de Servicios Generales cuenta en su plantilla con un total de 8 jardineros, los cuales, están asignados a los espacios previamente mencionados, como se describe a continuación:

Cuadro 14
Falta de documentación comprobatoria y justificativa

No	Proveedor	No. Egreso	Tipo de servicio	Dependencia	Importe
1	Felipe Orea Carmona	181042	Servicio de jardinería menor y limpieza de áreas verdes	Unidad Central	\$35,960.00
2	Felipe Orea Carmona	227339	Chapeo de áreas verdes	Facultad de Biología	40,600.00
3	Celestino Contreras Cruz	227493	Servicio de jardinería y limpieza de áreas verdes	Unidad central	34,220.00
4	Celestino Contreras Cruz	253715	Servicio de jardinería y limpieza de áreas verdes	Paseo de los rectores y paseo de los lagos	34,220.00
5	José Diego García Reyes	270214	Servicio de poda de árboles	Unidad central y a un costado de la Facultad de Biología	61,503.20
6	José Diego García Reyes	294212	Servicio de jardinería menor y limpieza de áreas verdes	Facultad de Ingeniería	43,500.00
Total					\$250,003.20



Resultado final No.19 Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Combustible Vehículo Oficial, por un importe de \$1,558,968.72". (No solventada).

Procedimiento 2.7.

Como resultado de la revisión física y digital de la muestra de expedientes solicitados al DSG correspondientes al trámite de Combustible para vehículo oficial del ejercicio 2023, se identificaron inconsistencias que se enlistan a continuación (Detalle en el Anexo 10):

b) Sin sello de recepción de factura.

También se identificó la existencia de un reporte mensual manual sobre situaciones irregulares en el uso de las tarjetas, sin embargo, no se desarrolla ningún plan o programa para evitar estos supuestos:

- a) La carga constante de gasolina en pequeñas proporciones.
- b) La carga de combustible en estaciones de carga fuera del perímetro permitido o no identificado en la bitácora de consumo.
- c) Constantes solicitudes de asignación adicional de saldo.
- d) Carga de combustible en días no laborales o periodos de descanso.

Resultado final No.20 Falta de documentación en el expediente vehicular, de los servicios de Derechos Vehiculares y Verificaciones. (No solventada).

Procedimiento 2.5.

Se revisó el trámite correspondiente al expediente vehicular, por los servicios de Derechos Vehiculares y Verificaciones del ejercicio 2023 y se identificó la ausencia de la documentación siguiente: (Detalle en el Anexo 11):

- a) Falta actualizar resguardo de vehículo (ABS-SG-F-17)
- b) Falta actualizar formato de inventario físico (ABS-SG-F-18)
- c) Falta actualizar resguardo de vehículo (ABS-SG-F-17) de preferencia personalizando al tipo de vehículo
- d) Falta actualizar formato de inventario físico (ABS-SG-F-18) de preferencia personalizando al tipo de vehículo
- e) Falta el comprobante del 2sem 2023 de verificación
- f) Falta documentación de la transferencia de la unidad
- g) Falta número de tarjeta de circulación equivocado en tabla de control
- h) Falta foto de placa
- i) Falta el comprobante del pago de derechos del 2023
- j) Falta dar seguimiento a solicitud de baja del vehículo
- k) Falta no. De tarjeta de circulación



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana

Contraloría General



Junta de Gobierno

Resultado final No.21 Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Mantenimiento Vehicular, por un importe de \$ 1,672,856.73. (No solventada). Procedimiento 2.6.

Como procedimiento de auditoría se revisó del trámite de Mantenimiento Vehicular del ejercicio 2023, se identificó la ausencia de documentación siguiente (Detalle en el **Anexo 12**):

- Falta cotización.
- Falta el registro de egreso.
- Falta soporte documental en expediente.
- Faltan firmas en orden de servicio de mantenimiento vehicular (ABS-SG-F-14).
- No coincide con la descripción ni importe del servicio en expediente y la bitácora.
- No coincide el importe del servicio en expediente y la bitácora.
- Registro de mantenimiento repetido.
- Sin comprobante de pago.
- Sin cotizaciones.
- Sin documentación en expediente.
- Sin facturas.
- Sin orden de servicio de mantenimiento vehicular (ABS-SG-F-14).
- Sin registro de egreso.
- Sin soporte documental.
- Sin tabla comparativa de proveedores.
- Vehículo sin registro de mantenimiento.

También fueron identificadas situaciones particulares que en algunos casos llegan a incumplimiento a los procedimientos y política del servicio de mantenimiento a vehículos de la Universidad Veracruzana:

- Comprobante de pago no coincide con el importe de la factura (FH643).
- Facturas con concepto de lavado de automóvil, relacionado a expediente de vehículo catalogado como camioneta.
- Cotización con error en el importe de oferta del proveedor situado en el cuadro comparativo de proveedores.
- Incumplimiento de la Política de Mantenimiento No. 4 *“Los servicios de mantenimiento en agencia procederán únicamente para vehículos que cuenten con garantía pertinente y/o en el caso de que DSG lo determine con base en el análisis previo del vehículo y sus particularidades, fomentando su uso racional del gasto correspondiente.”*
- Daño de una llanta y se compraron 4 llantas (14/02/23), mismo vehículo, posteriormente se dañó una llanta y se compró otra (16/03/23).
- Se le compro aceites a una semana de haber ido al servicio (28-03-23), siendo parte del servicio el cambio de aceite, quedando como innecesario la compra del mismo.
- Se tramitó combustible como mantenimiento.
- Tuvo 2 cambios de kit de clutch en menos de una semana.

Es importante mencionar que se encontraron 9 vehículos sin registro de mantenimiento en 2023, lo cual representaría que el DSG no obtuvo la información o no se gestionó el trámite lo cual implica una amenaza importante para el personal que trabaja en dichos vehículos.



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana

Contraloría General



Junta de Gobierno

Se observó la existencia de un catálogo de proveedores que no posee algún soporte documental del motivo de su asignación a los tramites de la Universidad Veracruzana.

**Resultado final No.22 Falta de documentación comprobatoria y justificativa de los servicios de Fumigación, por un importe de \$111,657.78. (No solventada).
Procedimiento 2.5. y 2.8.**

Derivado de la revisión a los servicios que realiza el Departamento de Servicios Generales, correspondientes a fumigación, mediante una muestra de 37 órdenes de pago, que representan el 37% de 101 movimientos, es decir, \$633,208.99 los cuales, fueron ejercidos durante el periodo de 2023, en un total de 29 órdenes de pago por un importe de \$111,657.78 se detectaron las siguientes inconsistencias:

- b) Sin comprobante de pago.
- c) Falta de descripción de M2 a atender.

Debido al volumen de la información, se realizó el **Anexo 13**

**Resultado final No.23 Ausencia de órdenes de pago y factura de “complementos de pago.” (No solventada).
Procedimiento 2.5., 2.6. y 2.8.**

De la revisión llevada a cabo a los servicios de Seguridad y vigilancia; agua de garrafón; combustible vehículo oficial; arrendamiento de autobuses y vehículos; jardinería, poda y chapeo; fumigación; limpieza de muros, cristales y domos y mantenimiento vehicular, se detectó que, en ningún expediente de la muestra revisada, se anexó la orden de pago ni el complemento de pago de las facturas.

**Resultado final No.24 Arqueos de Caja deficientes. (No solventada).
Procedimiento 3.3.**

Se detectó que el DSG ha realizado arqueos mensuales, mismos que, por su estructura no cumplen el verdadero fin del instrumento de control interno, puesto que solo se realizan contando el efectivo en caja al momento del levantamiento, omitiendo la información siguiente:

- Saldo Contable de la Caja Chica
- Recibos (ARF-IG-F-005)
- Total de arqueo
- Faltante o Sobrante

Además de carecer de supervisión al ser únicamente firmados por la persona que lo realiza sin contar con una autoridad que supervise la realización de los arqueos.

Recursos Financieros:

Resultado final No.25 Falta de documentación justificativa de ampliaciones, transferencias y reducciones presupuestales. (No solventada). Procedimiento 3.1.

Se identificaron 8 transferencias presupuestales por un monto de \$258,130.71, de los cuales, no hay evidencia documental que justifique dichos movimientos, en ambos casos, los cambios presupuestales fueron autorizados por la Dirección de Presupuestos.

Cuadro 15
Falta de documentación comprobatoria y justificativa

Transferencias				
No.	Movimiento	Fecha	Concepto	Importe
1	016459	03/08/23	Ira Transferencia: Se requiere para dar suficiencia a otros COG.	\$40,275.99
2	016477	03/08/23	Sin concepto	39,123.42
3	016484	03/08/23	Ira Transferencia: Se requiere para dar suficiencia presupuestal a varios COG.	57,627.96
4	016489	03/08/23	Ira Transferencia: Se requiere para dar suficiencia a varios COG.	48,490.68
5	016491	03/08/23	Ira Transferencia: se requiere para dar suficiencia a varios COG.	10,799.35
6	025915	20/10/23	Sin concepto	34,289.62
7	025959	20/10/23	Sin concepto	14,936.42
8	027121	03/11/23	Sin concepto	12,587.27
Total				\$258,130.71

Además, el ente auditado, no entregó evidencia de que haya realizado la reducción por concepto de cierre del ejercicio, como lo establece el comunicado de reorientación del presupuesto no ejercido al 24 de noviembre de 2023, enviado por la Dirección General de Recursos Financieros (DGRF).

Resultado final No.26 Falta de cumplimiento de los objetivos del PbR. (No solventada). Procedimiento 3.1.

De la revisión a la muestra del rubro de "Presupuesto basado en Resultados" (PbR), se detectó que el Departamento de Servicios Generales no cumplió con las metas establecidas, como se detalla a continuación:



Cuadro 16
PbR con falta de cumplimiento

Proceso proyecto	Objetivo particular	Resultado	Inconsistencia
4703311975E00101 Mejoramiento del Rendimiento Académico Estudiantil.	000001 Satisfacer la necesidad de movilidad de la comunidad universitaria, garantizando la ministración de recursos mensuales al Fondo de Empresas Universitarias a fin de que no se interrumpa el servicio.	000001 Lograr que al menos 43 mil miembros de la comunidad universitaria reciban el serv. de traslado contribuyendo a mejorar su movilidad.	Mediante el HERMES, NAAF3090-24 de fecha 22 de marzo de 2024, se anexaron 2 archivos en formato Excel, en los cuales se lleva un registro de usuarios atendidos, sin embargo, el total de éstos, es menor al mencionado en el resultado esperado (33,881).
3523211975U0063 Acción Correctiva y Preventiva de Árboles en el Circuito Gonzalo Aguirre Beltrán.	000002 Apoyar en la gestión de valoraciones técnicas y permisos para poda y derribo de árboles de las Entidades Académicas y Dependencias en la región Xalapa para garantizar la seguridad de la comunidad universitaria en áreas verdes y orientar para la atención en las demás regiones universitarias.	000002 Supervisión y Ejecución en conjunto con CoSustenta los trabajos de poda y retiro de arbolado en Unidad Central y Zona Universitaria.	Mediante el HERMES, NAAF3090-24 de fecha 22 de marzo de 2024, no se anexó documentación soporte, en la cual se haga referencia a lo mencionado en este resultado.
5720111975U00631 Administración de Servicios Generales.	000002 Innovar administrativamente con base en la simplificación y descentralización/desconcentración, a través de procesos ágiles, transparentes y automatizados para apoyar las funciones sustantivas.	000002 Desconcentrar 2 servicios que otorga el DSG en las 5 regiones para contribuir a los objetivos institucionales.	Mediante el HERMES, NAAF3090-24 de fecha 22 de marzo de 2024, no se anexó documentación soporte, en la cual se haga referencia a lo mencionado en este resultado.
	000003 Manejar de forma eficiente, transparente y honesta el presupuesto, con base en la normatividad y garantizar la rendición de cuentas.	000003 Armonizar las políticas de bienes y servicios a cargo del DSG que coadyuvan a eficientar los recursos financieros y el uso racional de los mismos.	Mediante el HERMES, NAAF3090-24 de fecha 22 de marzo de 2024, no se anexó documentación soporte, en la cual se haga referencia a lo mencionado en este resultado.



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana Contraloría General



Junta de Gobierno

Bienes muebles e inmuebles:

Resultado final No.27 Falta de controles internos para la verificación del inventario. (No solventada).

Procedimiento 4.1. y 4.2.

De la revisión a la muestra del rubro de "Bienes muebles e inmuebles", en la muestra de auditoría, se detectaron diversas inconsistencias, como se detalla a continuación, debido al volumen de la información, se realizó el Anexo 14:

- a) Falta de actualización en la ubicación del bien.
- b) Bienes no localizados.
- c) Bienes sin vale de salida.
- d) Falta de etiqueta.
- e) Bienes en desuso, sin procedimiento de baja.

Además, se menciona como bien no localizado al número de inventario N00168591, sin embargo, de la información brindada por el Departamento de Servicios Generales, se detectó, que es el bien número N00168590 con un valor de \$5,750.05, el cual se encuentra no localizado, según lo mencionado en el vale sin número de fecha 01 de julio de 2018.

Otros:

Resultado final No.28 Falta de destrucción o baja de archivos físicos. (No solventada).

Procedimiento 5.3.

Derivado de la revisión al proceso de depuración y destrucción de archivo, se detectó que el Departamento de Servicios Generales, no ha llevado a cabo el proceso de destrucción o baja del archivo físico. Tal y como lo señala el artículo

Resultado final No.29 Áreas de mejora en atención a usuarios. (No solventada).

Procedimiento 5.2.

Como resultado de la revisión del área de atención de quejas y atención a usuarios, se tienen identificadas quejas de vigilancia y el servicio de arrendamiento de Vehículos y su atención es inmediata con el proveedor, situación que no es perceptible para los demás servicios.

El total de resultados finales con observación fueron: 26 de 29.

VII. Recomendaciones.

Además de las recomendaciones señaladas en las Cédulas de Resultados Finales, se hacen las siguientes con carácter preventivo a la titular de la Secretaria de Administración y Finanzas para que conjuntamente con la Jefa del Departamento de Servicios Generales, realice en lo sucesivo las siguientes acciones:



Recomendación 1.1, 1.2 y 1.3 (Resultado 1).

1. Realizar en coordinación con la Unidad de Organización y Métodos, y la Oficina de la Abogada General, las acciones necesarias para la creación y establecimiento del programa de trabajo que permita la creación del marco normativo que oriente y fortalezca el accionar de los servidores públicos adscritos a la dependencia.
2. Actualizar y crear los perfiles de puestos del personal del DSG, realizando un análisis estratégico en cuanto a la distribución y limitación de tareas e implementación de mecanismos de registro y control de actividades, así mismo, hacer del conocimiento al personal las tareas que le corresponden.
3. Llevar a cabo el seguimiento para que los manuales de procedimientos se actualicen, así mismo, que incluyan la formalidad de las políticas aplicables a cada procedimiento para que la información requerida en los formatos sea la necesaria y que sirva como medida de control interno ante autorizaciones de las entidades y dependencias académicas.

Recomendación 4.1 y 4.2 (Resultado 4).

4. Implementar acciones de actualización y revisión de información del catálogo de proveedores y bienes y servicios DSG, ambos a las necesidades actuales atendiendo las normativas correspondientes a las obligaciones de un catálogo de proveedores.
5. Implementar medidas de control y selección de proveedores priorizando precio-calidad, dando seguimiento a los procesos de adjudicación directa con evaluación a proveedores.

Recomendación 5.1 (Resultado 5).

6. Llevar a cabo las acciones necesarias para la distribución equitativa y organización de los trabajos propios de la dependencia en horarios laborales, y para el personal de vigilancia, realizar un análisis estratégico en cuanto al correcto aprovechamiento y supervisión del tiempo extraordinario priorizando los tiempos de descanso del personal del DSG establecido en la normativa laboral a la que el personal empleado es sujeto.

Recomendación 6.1 (Resultado 6).

7. Implementar medidas de control interno, para llevar a cabo un correcto registro y actualización de la información que será presentada a la DRM, para entregar los documentos necesarios.

Recomendación 7.1 (Resultado 7).

8. Realizar las acciones necesarias para que los procesos de solicitud de servicios solicitados por limpieza de muros de cristales y domos; jardinería, poda y chapeo; fumigación y mantenimiento vehicular por parte de las entidades y dependencias se realicen mediante el SPRFM.

Recomendación 8.1 (Resultado 8).

9. Implementar medidas de control interno, para llevar a cabo un correcto registro y actualización de la información, con la finalidad de entregar los documentos necesarios a la DRM.

Recomendación 9.1 y 9.2 (Resultado 9).



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana

Contraloría General



Junta de Gobierno

10. Implementar medidas de control interno, que garanticen la veracidad de la documentación elaborada por el DSG.
11. Implementar medidas de control interno que permitan llevar a cabo la integración completa de la información utilizada para la elaboración del PAAAS, sin omisión de las partidas que lo conforman.

Recomendación 10.1 y 10.2 (Resultado 10).

12. Implementar medidas de control interno para integrar el total de la documentación a los expedientes de los servicios de Agua Potable.
13. Llevar a cabo las acciones necesarias para evitar las estimaciones de consumo y en su caso establecer procedimientos, con evidencia, para el pago de períodos de descanso evitando los pagos en exceso y adeudos.

Recomendación 11.1 y 11.2 (Resultado 11).

14. Implementar las acciones necesarias para integrar y ordenar correctamente los expedientes del servicio realizado.
15. Llevar a cabo las acciones necesarias para evitar las estimaciones de consumo y en su caso establecer procedimientos, con evidencia, para el pago de períodos de descanso evitando los pagos en exceso y adeudos.

Recomendación 12.1 y 12.2 (Resultado 12).

16. El DSG, deberá implementar las acciones necesarias, para evitar el pago de multas por reconexión por falta de pago oportuno.
17. El DSG en conjunto con el área que corresponda, deberá implementar revisiones constantes a las instalaciones de energía eléctrica, con la finalidad de evitar que el proveedor realice ajustes a las dependencias.

Recomendación 13.1 y 13.2 (Resultado 13).

18. Implementar medidas de control interno para que todo el parque vehicular sea terrestre o acuático, en condiciones de uso, tengan póliza de seguro vigente. Así mismo, establecer los lineamientos necesarios para las acciones de protección hacia unidades en desuso o próximas a ser dadas de baja del activo universitario.
19. Implementar registros de eventos de siniestros en vehículos asegurados.

Recomendación 15.1 y 15.2 (Resultado 15).

20. Implementar medidas de control interno para integrar el total de la documentación a los expedientes de los servicios de Agua de garrafón de 20 litros.
21. Dar seguimiento puntual y documentar el cumplimiento de cada cláusula del contrato para el suministro de Agua de garrafón 20 lts. de agua.



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana

Contraloría General



Junta de Gobierno

Recomendación 16.1, 16.2 y 16.3 (Resultado 16).

22. Se deberán implementar las acciones necesarias para integrar y ordenar correctamente los expedientes del servicio de arrendamiento de vehículos y autobuses realizado.
23. Implementar medidas de control interno, para llevar a cabo un correcto registro y actualización del contenido de los expedientes de arrendamiento de vehículos y autobuses.
24. Recomendación 16.3 Llevar a cabo las acciones de control necesarias, que garanticen la correcta implementación de los servicios contratados mediante licitación de arrendamiento de vehículos y autobuses.

Recomendación 17.1 y 17.2 (Resultado 17).

25. Se deberán implementar las acciones necesarias para integrar y ordenar correctamente los expedientes del servicio realizado servicios de limpieza de muros, cristales y domos .
26. Se deberán implementar medidas de control interno, para llevar a cabo los procesos de licitación correspondientes, conforme lo establecido en la Normatividad aplicable para limpieza de muros, cristales y domos.

Recomendación 18.1 y 18.2 (Resultado 18).

27. Se deberán implementar las acciones necesarias para integrar y ordenar correctamente los expedientes del servicio realizado.
28. Implementar medidas de control interno para organizar al personal de jardinería adscrito al Departamento de Servicios Generales, para evitar la contratación de terceros.

Recomendación 19.1, 19.2, 19.3 y 19.4 (Resultado 19).

29. Implementar medidas de control interno para integrar el total de la documentación a los expedientes de Combustible vehículo oficial.
30. Agregar el supuesto de "asignación adicional" especificando el procedimiento y controles internos a seguir, del Combustible vehículo oficial.

Recomendación 20.1, 20.2 y 20.3 (Resultado 20).

31. Implementar medidas de control interno para integrar el total de la documentación en el expediente vehicular y de los servicios de Derechos Vehiculares y Verificaciones.
32. Dar seguimiento al cumplimiento de los 2 períodos de verificación por cada dependencia.
33. Dar continuidad a la recolección de evidencia fotográfica con información significativa del vehículo donde se distingan las placas, delantera y trasera, serie del vehículo y motor, estampas de verificación, etiqueta de número de inventario.

Recomendación 21.1, 21.2 y 21.4 (Resultado 21).

34. Implementar medidas de control interno para integrar el total de la documentación a los expedientes de Mantenimiento Vehicular.



35. Realizar un estudio de mercado de los proveedores por región y valorar su forma de contratación.
36. Establecer programas de mantenimiento preventivo.

Recomendación 22.I (Resultado 22).

37. Se deberán implementar las acciones necesarias para integrar y ordenar correctamente los expedientes del servicio de fumigación realizado.

Recomendación 23.I (Resultado 23).

38. Implementar medidas de control interno para integrar el total de la documentación a los expedientes de los servicios de Seguridad y vigilancia; agua de garrafón; combustible vehículo oficial; arrendamiento de autobuses y vehículos; jardinería, poda y chapeo; fumigación; limpieza de muros, cristales y domos y mantenimiento vehicular de que realiza el departamento.

Recomendación 24.I (Resultado 24).

39. Reestructurar el formato de arqueos y realizar el ejercicio de forma periódica, dejando evidencia de la supervisión.

Recomendación 25.I (Resultado 25).

40. Implementar medidas de control interno, para tener soporte documental de los movimientos presupuestales.

Recomendación 26.I (Resultado 26).

41. Implementar medidas de control interno para llevar un adecuado seguimiento de las actividades a realizar, según su PbR.

Recomendación 27.I, 27.2, 27.3 y 27.4 (Resultado 27).

42. Realizar las acciones necesarias para que todos los bienes muebles cuenten con vale de salida.
43. Implementar medidas de control interno para actualizar la ubicación de los bienes muebles.
44. Realizar la identificación de los bienes con apego a la normatividad vigente.
45. Llevar a cabo las gestiones necesarias, para que los bienes robados, sean desincorporados del inventario de la Universidad.

Recomendación 28.I (Resultado 28).

46. Llevar a cabo las acciones necesarias para implementar el proceso de destrucción de archivos.

Recomendación 29.I (Resultado 29).

47. Implementar canales de comunicación y medidas de evaluación de la atención brindada a los distintos usuarios, así como las inquietudes y necesidades específicas de los usuarios de servicios contratados y realizados por el DSG.

Total de recomendaciones: 47



VIII. Conclusiones:

La auditoría fue practicada sobre la información proporcionada por el Departamento de Servicios Generales (DSG).

La revisión fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcance del programa de la auditoría integral CG 0026/2024, aplicando los procedimientos de auditoría y pruebas selectivas que estimamos necesarias. En consecuencia, existe una base en la cual, se sustenta que, de evaluar la efectividad del ambiente de control interno implementado por el Departamento de Servicios Generales para identificar, mitigar y administrar adecuadamente los riesgos inherentes a sus funciones y operaciones, asegurando así el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, promoviendo la eficiencia, economía y transparencia en el uso de los recursos asignados por la Universidad Veracruzana, concluimos que la citada Dependencia debe reforzar los controles internos, por los siguientes hallazgos:

En cuanto a la organización:

- Falta formalizar institucionalmente las responsabilidades y los procesos de servicio que el DSG proporciona a las Entidades Académicas y Dependencias de la Universidad Veracruzana, mediante la creación de una normativa de impacto transversal que garantice la transparencia, legalidad y uso racional de los recursos.
- Al comparar información de una misma partida desde distintas fuentes, específicamente, en el reporte del avance del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (PAAAS), se detectaron diferencias que oscilan entre -\$13,681.90 y \$117,942.51, por lo que deberá fortalecer los flujos de información y la precisión de los reportes generados por el SPRFM.
- El gasto en tiempo extraordinario, ha alcanzado al menos \$367,337.34 (en seis quincena sujetas a análisis), por deficiencias principalmente en tres áreas:
 1. Procesos de rotación del personal de confianza y ATM.
 2. Asignación de tareas, considerando:
 - Competencias basadas en edad, habilidades y conocimientos.
 - Respeto a los derechos humanos y laborales.
 - Comparación con servicios homólogos prestados por empresas contratadas para el desarrollo de los servicios.
 3. Definición de alcance y funciones acordes a las responsabilidades del puesto.

Una gestión más eficiente en estas áreas permitiría una mejor utilización de los recursos humanos y financieros del DSG.



En cuanto a la gestión:

- Existen deficiencias en las reglas de construcción y contenido de los expedientes de gasto, en los siguientes rubros las cuales dificultan:

Cuadro 17
Rubros al 31 de diciembre del 2023

Concepto de gasto	Importe
Energía eléctrica.	\$3,087,787.00
Garrafón de agua 20lts.	106,412.00
Arrendamiento de vehículos y autobuses.	2,169,925.76
Limpieza de muros, cristales y domos.	538,245.26
Jardinería, poda y chapeo.	584,554.61
Combustible para vehículos oficiales	2,207,630.36
Mantenimiento vehicular	1,672,856.73
Fumigación.	\$111,657.78

- La transparencia en el ejercicio del gasto.
 - El monitoreo efectivo de los servicios.
 - El control y manejo adecuado de excepciones.
 - La implementación de acciones específicas para mantener un control adecuado del riesgo.
- Pago innecesario de multas y recargos:

Cuadro 18
Multas y recargos al 31 de diciembre del 2023

Servicio	Falta	Importe
Energía eléctrica	Pago en exceso	\$149,095.09
	Cargos por reconexión	153.45
	Adeudos	30,743.99
Agua potable	Atrasos	3,085,719.46
	Recargos	\$10,032.88

- Identificamos la necesidad de implementar mejoras en los controles de captura del SPRFM que impidan la temporalización de pago de gastos en fechas por arriba de los acuerdos establecidos en los términos de crédito y anualidad del recurso, ya que identificamos pagos en 2023 programados para octubre y diciembre de 2024.
- Falta de definición de reglas, políticas y proyección presupuestal para la adquisición de los seguros que protejan a los vehículos universitarios con calidad de uso.

Sobre los recursos financieros:

- Deficiencias en el control de arqueos de caja, que otorguen el registro oportuno de las operaciones realizadas con ese recurso, así como la calidad de los documentos con que se afecte ese patrimonio.



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana Contraloría General



Junta de Gobierno

- Falta de evidencia de control y trazabilidad de las modificaciones presupuestales.
- Falta de control sobre el avance por programa a nivel del instrumento regulador PbR.

En cuanto a los bienes muebles e inmuebles:

- Deficiencias en el control y actualización del inventario, ya que identificamos en 66 bienes muebles con un valor de \$768,475.60, lo siguiente:

Cuadro 19
Deficiencias en el inventario

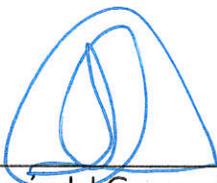
Falla única o concurrente	Bienes
Falta de actualización en la ubicación del bien	50
Bienes no localizados	1
Bienes sin vale de salida	2
Falta de etiqueta	31
Bienes en desuso, sin procedimiento de baja	23

Otros aspectos:

- No se ha llevado a cabo el proceso de destrucción de archivo por parte del Departamento de Servicios Generales.
- Falta de mejorar los procesos de atención a usuarios.

En lo que respecta a las 47 recomendaciones que se emitieron, la titular del Departamento de Servicios Generales, deberá de documentar las acciones emprendidas, para el fortalecimiento a los sistemas de control interno y evitar la recurrencia del incumplimiento normativo.

**“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”
Xalapa, Ver., a 24 de junio de 2024**



C.P. María del Carmen Peña Cabrera
Directora de Auditoría



L.A. César Javier Lara Trujillo
Jefe del Departamento de Auditorías Especiales



Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana Contraloría General



Junta de Gobierno

Mtro. Dante Omar Cano Viveros
Auditor

L.C. Laura Itzel Cadena Landa
Auditora

Vo.Bo.

M.A.P. Norma Hilda Jiménez Martínez
Contralora General

