

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Maestro Pablo Tamayo Castroparedes – Director General – diciembre de 2007

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA) tiene encomendada las tareas de propiciar la comunicación y ser el medio de enlace entre la Secretaría Administrativa de la UNAM y las Secretarías y Unidades Administrativas de las entidades y dependencias universitarias para simplificar y agilizar la gestión administrativa; fungir como representante de la alta dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de las Secretarías y Unidades Administrativas; atender las solicitudes de vehículos nuevos; evaluar las reasignaciones de unidades usadas; gestionar, contratar, controlar y finiquitar las contrataciones de bienes inmuebles en arrendamiento; controlar y supervisar que las adquisiciones de los boletos de avión correspondan a lo establecido en los contratos suscritos entre la Institución y las aerolíneas Aeroméxico y Mexicana, así como administrar y operar el Sistema de Tiendas UNAM.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En el 2009, se continuó con el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de las Secretarías y Unidades Administrativas de las dependencias y entidades de la UNAM.

Durante este periodo se aplicaron las adecuaciones de los documentos elaborados en octubre y noviembre del 2008; para ello, en el mes de febrero del 2009 se impartieron sesiones informativas con el fin de dar a conocer los documentos actualizados. En el portal del SGC se muestra material que sirve como guía para el conocimiento de dichos cambios.

Derivado de la actualización de documentos del SGC, se cambiaron los periodos de Auditorías Internas de la Calidad, Revisión por la Dirección y Auditorías de Tercera Parte; también se propició la renovación de los miembros de la Subcomisión Técnica y, por último, la identificación de "Subsistemas del SGC" en donde se agrupan las Secretarías y Unidades Administrativas de acuerdo a sus actividades, con el propósito de hacer un análisis más objetivo, tomando como punto de referencia los diferentes usuarios que atiende cada uno de ellos.

Refrendos por parte del organismo certificador

Posterior a la obtención de la re-certificación del SGC, del 7 al 11 de septiembre, se llevó a cabo la primera Auditoría de Vigilancia, revisando a 21 entidades y dependencias universitarias de los diferentes subsistemas, muestra que representó el 16.1% (15 entidades y seis dependencias) de los sitios incluidos en el alcance del SGC (130 sitios), con lo que fue posible el refrendo correspondiente.

Apoyo técnico

Como parte de las acciones que se llevan a cabo para el mantenimiento y mejora del SGC, se cuenta con los apoyos técnicos (vistas técnicas y de seguimiento, apoyo a distancia, así como apoyo en las oficinas del proceso de gestión de la calidad), mediante los cuales se proporcionan los conocimientos requeridos por el personal que interviene en el SGC; así como, la resolución de dudas mediante diferentes técnicas, entre las que se encuentran la presentación de ejemplos de los diferentes aspectos del SGC.

Durante el periodo enero–diciembre del año 2009, se realizaron 617 apoyos técnicos programados (vistas técnicas y de seguimiento, así como apoyo en las oficinas del proceso de gestión de la calidad) y más de 950 vía telefónica y a través de medios electrónicos, incluyendo las retroalimentaciones correspondientes a los documentos que generan las Secretarías y Unidades Administrativas, entre las que destacan las relativas a la Revisión por la Dirección y el Catálogo de Servicios.

Parte importante del programa de apoyo técnico fue la incorporación del Catálogo de Servicios, documento que especifica todos los requisitos de los diferentes trámites y servicios que proporcionan las Secretarías y Unidades Administrativas, con lo que se brinda al usuario claridad en la petición de los servicios administrativos.

Auditorías internas

Del 10 al 19 de junio de 2009, se llevó a cabo una Auditoría Interna en la que se revisó la eficacia del SGC en 60 Secretarías y Unidades Administrativas, es decir, 46% de las 130 que forman parte del SGC (41 entidades y 9 dependencias, 77% y 13% respectivamente).

Como requisito para formar parte del equipo de auditores internos del SGC, está la participación en ejercicios de auditoría, una vez recibida la capacitación correspondiente. En dichos ejercicios estuvieron presentes los once participantes del curso de formación de auditores, impartido en el año 2008, dando cumplimiento con ello a todos los requisitos establecidos en la Guía de Competencia de Auditores Internos, con lo que se logró fortalecer nuestro equipo de auditores internos, ya que a la fecha se cuenta con una plantilla de 32.

Revisiones por la Dirección

El 23 de septiembre de 2009, se publicó la Revisión por la Dirección del SGC, la cual comprendió el periodo del 1 de enero al 30 de junio de ese año.

Capacitación

Se continuó con la impartición del Diplomado en Sistemas de Gestión de la Calidad de la Administración Universitaria, con una participación de 136 trabajadores de confianza y funcionarios, así como con las sesiones de Inducción al SGC, las cuales tuvieron una concurrencia de 131 personas.

Se brindó el Curso de Actualización de la Norma ISO 9001:2008, contando con la participación de 27 responsables de diferentes Sistemas de Gestión de la Calidad implementados en la UNAM, quienes ocupan puestos de confianza y funcionario.

SERVICIOS INSTITUCIONALES

Durante 2009 se organizaron y coordinaron dos sesiones del Colegio de Administración, en las que se trataron temas relevantes de la administración general universitaria, tales como: revisión del Contrato Colectivo de Trabajo UNAM-AAPAUNAM 2009-2011; el nuevo procedimiento para investigaciones administrativas y el nuevo formato del comprobante de pago de nómina. Asimismo, se gestionaron 27 nombramientos de secretarios y jefes de Unidad Administrativa.

Se adquirieron 92 vehículos en donde el 47% (43 unidades) fueron asignados a áreas sustantivas, el 17% (16 unidades) a los programas complementarios a la docencia e investigación y extensión universitaria, mientras que el 36% (33 unidades) se dieron a áreas de apoyo, destacando que el parque vehicular con que cuenta la Institución lo conforman actualmente 2 075 unidades.

En lo concerniente a la Administración de la Participación Institucional sobre los Ingresos Extraordinarios, se atendieron 120 solicitudes de apoyo presentadas por las entidades académicas y dependencias administrativas universitarias, así como por Instituciones afines, por un importe de 76.5 millones de pesos.

Cabe destacar que, en cumplimiento a la normatividad universitaria, se atendieron siete solicitudes de devolución de la Participación Institucional, por un importe de 5.5 millones de pesos.

ARRENDAMIENTOS INMOBILIARIOS Y SEGUIMIENTO Y VALIDACIÓN EN TRÁMITES DE VIAJE

Arrendamientos

El 2009 da inicio en materia de arrendamientos con 30 contratos vigentes, de los cuales 20 se encuentran ubicados en el Distrito Federal, nueve foráneos y uno en el extranjero.

En cumplimiento con la Normatividad en Materia de Arrendamiento de Inmuebles por parte de la Universidad Nacional Autónoma de México, en su carácter de Arrendataria, publicada en *Gaceta UNAM* de fecha 1º de agosto de 2002, se realizaron las siguientes acciones: 11 suscripciones de nuevos contratos; 26 renovaciones con incremento del 5.01% mensual; 6 suscripciones de convenios de finiquito; 40 justipreciaciones de renta; 43 inventarios físicos y, 15 memorias fotográficas.

El importe de renta mensual otorgado a los arrendadores en las renovaciones de los contratos de arrendamiento y en los suscritos por primera vez, fue inferior en un 95% a los montos dictaminados en los trabajos valuatorios de justipreciación de renta que emite la Dirección General del Patrimonio Universitario.

Por último, en este rubro podemos decir que se concluyeron satisfactoriamente seis contratos de arrendamiento a través de la suscripción del contrato de finiquito correspondiente.

Boletos de avión

De relevante importancia son los resultados mostrados en el ejercicio de los Contratos de Suministro para la Reservación, Expedición y Ministración de Boletos de Avión, mismos que se muestran a continuación:

RESULTADO DE VENTAS Y BENEFICIOS
1º de enero al 31 de diciembre de 2009

	Aeroméxico	Mexicana	Total
Boletos adquiridos	3 036	3 712	6 748
Costo total	\$19 036 449.58	\$19 912 182.16	\$38 948 631.74
Boletos en gratuidad	49	37	86
Ahorro por expedición, reexpedición y cambio de boletos	\$672 129.00	\$1 010 313.60	\$1 682 442.60
Bonificación por nota de crédito	\$957 108.00	\$189 451.88	\$1 146 559.88

QR