

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (DGSA)

Mtro. Pablo Tamayo Castroparedes – Director General – diciembre de 2007
Mtro. Francisco Alfredo Adam Dajer – Director General – septiembre de 2010

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Servicios Administrativos tiene encomendadas 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.

DIRECCIÓN DE FINANZAS

A lo largo del 2010, las ventas del Sistema de Tiendas UNAM ascendieron a \$207 855 477, atendiendo a un total 677 107 clientes; 627 730 en Tienda Metro y 49 377 en Tienda Acatlán, que representan, en conjunto, un incremento de 0.5 por ciento con respecto al año anterior.

En el mismo periodo la utilidad bruta obtenida fue de 11.6 por ciento, ligeramente menor (0.2 por ciento) que el año pasado, mientras que gracias a la aplicación de una serie de estrategias, en los gastos de operación se logró una reducción muy importante (40.4 por ciento) al pasar de \$20 562 717 en 2009 a \$12 265 068 en 2010. La merma de inventarios se mantuvo por debajo de la provisión destinada en ese renglón, con un 6.7 por ciento sobre el valor de las ventas.

Referente a los créditos ejercidos a través de Credi-UNAM, en el año se otorgaron un total de 270 créditos equivalentes a \$1 194 355, casi una cuarta parte más que en 2009 con un incremento en importes ejercidos del 43.9 por ciento, correspondientes a \$364 046.

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

En cuanto a la operación de las tiendas, se realizaron varias acciones orientadas a la localización de proveeduría alterna, introducción de productos de valor agregado y prestación de servicios atractivos para la comunidad universitaria y público en general.

Así, con objeto de conseguir mejores precios se llevaron a cabo negociaciones con distintos proveedores, logrando que nuestros precios estuvieran igual o por debajo de los que

ofrecen tiendas oficiales, como el ISSSTE, o privadas, como Bodega Aurrera. Entre los proveedores con que se negociaron estas condiciones estuvieron Kellog's, Colgate Palmolive, Procter & Gamble, Kimberly Clark y Herdez.

También se introdujeron una serie de productos con un mayor valor agregado tanto en el área de comestibles (quesos, yogures, embutidos) como en abarrotes, ropa, artículos de tocador, de temporada y juguetes, además de la instalación de un módulo para la venta de libros en consignación en coordinación con la Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial. Adicionalmente se establecieron inventarios rotativos para tener un mejor control de la mercancía y reducir las mermas.

De acuerdo con los informes que publica la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para el periodo correspondiente a 2010, se detalla que de un total de 26 880 artículos comparados con diversas tiendas de autoservicio, el 98.3 por ciento presentaron precios dentro del promedio del mercado y tan sólo el 1.7 por ciento exhibieron precios más altos.

En otro orden de ideas, durante la temporada decembrina se programaron siete convivencias en la explanada de la Tienda Metro, con la finalidad de atraer más clientes y dar a conocer el relanzamiento de la tienda.

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

Con el propósito de cumplir con la Norma ISO-9001:2008, se actualizaron algunos documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Manual de Gestión de la Calidad MC-01, Manual de Planeación de la Calidad MP-01, Procedimientos Normativos, Procedimientos Generales, Guías y los formatos de los documentos referidos. Para ello se llevaron a cabo 30 sesiones de trabajo y se difundieron los cambios realizados ante un total de 573 personas.

El portal del Sistema <http://www.dgsa.unam.mx/sgc/HOME.swf> continúa siendo el mecanismo formal de comunicación del personal que participa en él, permitiendo consultar la información referente a las actividades y resultados del propio sistema.

Por otra parte, se efectuó una auditoría al SGC en una muestra de 68 secretarías y unidades administrativas (SyUA's), así como una auditoría de vigilancia y transición a la Norma ISO-9001:2008 en una muestra de 42 SyUA's. Adicionalmente, se atendieron las acciones correctivas y preventivas de la auditoría interna y externa, mediante equipos de trabajo de las SyUA's auditadas por el organismo de certificación, mediante 20 sesiones de trabajo.

Derivado de un acuerdo de colaboración firmado en junio con la Auditoría Interna de Patronato Universitario, se realizaron alrededor de 35 auditorías de entrega-recepción a las SyUA's, dándole seguimiento a 5 de ellas.

De enero a octubre se llevaron a cabo 594 visitas técnicas a las 130 SyUA's, incluyendo visitas en el estado de Morelos y Ensenada. Cabe mencionar que las visitas realizadas en el último bimestre del año tienen el propósito de recopilar información para la actualización de procedimientos operativos de la UNAM.

En cuanto al programa de capacitación se realizaron 21 eventos entre cursos, talleres, diplomados y sesiones de inducción, en los que participaron 357 miembros de entidades y dependencias universitarias, contabilizando un total de 10 048 horas/hombre. Con relación al Diplomado del Sistema de Gestión de la Calidad de la Administración Universitaria se entregaron los reconocimientos a los miembros de la 6ª y 7ª generaciones que lo concluyeron satisfactoriamente.

Durante el año se publicaron cinco números de la *Gaceta Electrónica* del SGC, que permitió informar sobre temas de interés, incluyendo breves tutoriales en materia de informática, administrativos y calidad para apoyar la actualización permanente del personal que interviene en el Sistema.

En la búsqueda de herramientas tecnológicas para agilizar las actividades del proceso de gestión de la calidad y brindar confiabilidad en los datos, durante 2010 se trabajó en un proyecto enfocado a desarrollar un software acorde a las necesidades y particularidades del proceso de gestión de la calidad; dicho sistema se encuentra actualmente en proceso de pruebas.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

Durante el año el Colegio de Administración se reunió en dos ocasiones para tratar temas relevantes de la administración general universitaria. Por otro lado, en el mismo periodo se gestionaron 30 nombramientos, de Jefe de Unidad Administrativa, Secretario y Delegado Administrativo.

En materia de vehículos se adquirieron 159 unidades, de las cuales 77 fueron asignadas a Áreas Sustantivas, 28 a los Programas Complementarios a la Docencia e Investigación y Extensión Universitaria y 54 a Áreas de Apoyo. Adicionalmente, se llevó a cabo la reasignación y transferencia de 45 vehículos y 60 unidades fueron dictaminadas como bajas definitivas. Actualmente el parque vehicular con que cuenta la Institución está conformado por 2 103 unidades.

Con respecto a la participación institucional sobre los ingresos extraordinarios, durante el 2010 se obtuvieron recursos por \$76 490 279.22 en el rubro de Captación de la Participación Institucional, cantidad que permitió atender, dentro del mismo periodo, 89 solicitudes de apoyo presentadas por las entidades y dependencias universitarias por un importe de \$41 583 394.86. Su aplicación se derivó a Órganos de la Investigación Humánística, Científica, Facultades y Escuelas, 28.95 por ciento; a Programas Complementarios a la Docencia e Investigación y Extensión Universitaria, 3.68 por ciento, y a Servicios de Planeación Administrativos y Jurídicos, 67.37 por ciento.

Por tipo de gasto, los apoyos ejercidos tuvieron la siguiente distribución: 0.58 por ciento en remuneraciones personales, 6.60 por ciento en servicios, 52.15 por ciento en becas, prestaciones y estímulos, 5.37 por ciento en artículos y materiales de consumo, 2.63 por ciento en mobiliario y equipo, y 32.67 por ciento en programas de colaboración académica.

Es de mencionar que, en cumplimiento a la normatividad universitaria, se atendieron 18 solicitudes de devolución de la Participación Institucional por un importe de \$1 496 303.60.

En materia de arrendamientos el 2010 dio inicio con 40 contratos vigentes, de los cuales 25 se encuentran ubicados en el Distrito Federal, 14 son foráneos y 2 en el extranjero. A lo largo del año se suscribieron 9 contratos nuevos, se renovaron 32 con un incremento del 5.01 por ciento mensual y se suscribieron 3 convenios de finiquito. Asimismo se realizaron 53 justipreciaciones de renta, 38 inventarios físicos y 12 memorias fotográficas.

Cabe destacar que el importe de renta mensual que la Universidad convino pagar a sus arrendadores, tanto en contratos nuevos como de renovación, se mantuvo inferior en un 95 por ciento a los montos dictaminados en los trabajos valuatorios de justipreciación de renta que emite la Dirección General del Patrimonio Universitario.

Finalmente, en lo relacionado con los contratos de suministro para la reservación, expedición y ministración de boletos de avión se obtuvieron resultados positivos, mismos que se muestran a continuación:

	Aeroméxico	Mexicana	Total
Boletos adquiridos	4 386	1 885	6 271
Costo total	\$26 561 544.59	\$13 113 006.89	\$39 674 551.48
Boletos en gratuidad	45	12	57
Ahorro por expedición, reexpedición y cambio de boletos	\$1 817 010.00	\$613 245.60	\$2 145 000.00
Bonificación por nota de crédito	\$896 320.00	\$26 666.68	\$922 986.68

DIRECCIÓN DE SISTEMAS

En apoyo al Sistema de Tiendas se llevaron a cabo una serie de acciones, que van desde la instalación de nuevas terminales en las cajas, nuevas básculas en los departamentos de salchichonería, carnes y pescados, y la instalación de verificadores de precios, hasta el desarrollo de una serie de sistemas que permiten optimizar la operación de las tiendas.

Dentro de estos últimos cabe mencionar el cambio del IVA del 15 al 16 por ciento en los sistemas que apoyan la operación; el desarrollo del sistema de comunicación entre el verificador y el servidor de triversity, así como el procedimiento de respaldo de la base de datos instalada en dicho servidor; la configuración de nuevas formas de pago para diversos servicios; la aplicación directa en cajas de los descuentos; el sistema de comparación de bases de datos entre triversity y mercaderías; los procedimientos para inicio y fin de operaciones diarias, y un sistema para realizar el retiro oportuno de efectivo de una terminal dependiendo del valor ingresado.

Asimismo, se realizaron inventarios mensuales, semestrales y rotativos; se instalaron el módulo de facturación a clientes y una terminal de punto de venta con una configuración especial para la librería; se creó una carpeta compartida en el servidor para que caja general y gerencia tuvieran acceso a los reportes de ventas, y se realizaron los diagramas de flujo de los procesos de mercaderías para su optimización, entre otros.

Por otro lado, en apoyo a las labores de la DGSA se adquirieron licencias de sistema operativo Windows, paquetería office, antivirus y otros paquetes necesarios para la correcta operación de la dependencia, además de servicios en línea que permiten contar con una plataforma tecnológica de comunicación, colaboración y conferencias web. A partir de la revisión de la infraestructura de cómputo (servidores), ésta se reorganizó y optimizó para mejorar la operación de los sistemas y la red.

Adicionalmente, se realizaron la documentación técnica y los manuales de usuario del sistema de mercaderías; se implementó el SharePoint institucional de la DGSA, como plataforma para la sistematización de procesos operativos y administrativos, y para el trabajo en equipo y colaboración del personal, y se implementó el directorio activo para el dominio de la dependencia.

Las páginas web de la DGSA, incluyendo la del Sistema de Gestión de la Calidad, se rediseñaron y se encuentran en el nivel de propuesta, en tanto que para la Tienda UNAM se desarrolló una nueva página.

