

# Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA)

---

Mtro. Francisco Alfredo Adam Dajer  
Director General  
Septiembre de 2010

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 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, así como administrar y operar la Tienda UNAM.

## DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Las ventas totales durante 2013 en la Tienda UNAM fueron de \$351 728 197.20, lo que representó un incremento de 20.79 por ciento con respecto al ejercicio 2012. Las ventas a dependencias representaron \$18 675 285.88 (incremento del 23.63 por ciento) y las de la tienda \$333 052 564.32 (incremento del 20.64 por ciento).

En materia de operaciones, las acciones estuvieron encaminadas a tener un adecuado abasto de una variedad de productos de calidad para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria y público en general.

Se continuó trabajando en las negociaciones directas con fabricantes y productores de los diferentes artículos que se venden al interior de la tienda, para obtener con esto mejores condiciones comerciales y que éstas sean traducidas en mejores precios para la comunidad universitaria.

Durante 2013 se realizó la reubicación y remodelación de la farmacia de la tienda, el cambio de mobiliario de la sección de frutas y verduras, la revisión del catálogo de ropa de caballeros –obteniendo como resultado uno más actual y moderno–, también se realizó la apertura de las secciones de zapatería y de comida preparada, así como la venta de juguetes para la temporada navideña de todas

las marcas del mercado. Adicionalmente se logró cerrar las negociaciones con Comex y BioPapel, obteniendo beneficios para la tienda y las dependencias universitarias.

Se realizaron diferentes dinámicas comerciales para las temporadas del Día del Amor y la Amistad, Día de las Madres, Día del Padre, Vacaciones, Copa de Oro y Copa Confederaciones, Días de Muertos, Buen Fin, 30 Aniversario y para la temporada navideña.

Asimismo, se participó con éxito en la Feria de Cómputo y Útiles Escolares en el MUCA, donde se obtuvo el primer lugar en ventas entre los participantes. Adicionalmente, la Tienda UNAM extendió el uso de su programa CrediUNAM para todos los participantes de la Feria, obteniendo así ahorros significativos para la comunidad universitaria al adquirir sus útiles y equipos bajo el esquema de descuento vía nómina.

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

### Colegio de Administración

Se organizaron y coordinaron dos sesiones del Colegio de Administración, en las que se trataron temas relevantes de la Administración General Universitaria y consistieron en:

- **Primera Sesión.** Se llevó a cabo el 25 de junio, se trataron los temas: contrato de fotocopiado, ropa de trabajo, Contrato Colectivo de Trabajo Académico, contratos individuales de trabajo, procesos automatizados de la DGSA (compra de vehículos y boletos de avión), así como productos verdes y proceso de compra. Con una asistencia del 95 por ciento.
- **Segunda Sesión.** Se llevó a cabo el 20 de noviembre, se trataron los temas: informe de avances de la Dirección General de Proveduría, Sistema de Órdenes de Trabajo, programa de Aprobación y seguimiento de asignaciones de obra y servicios relacionados con la misma, Sistema de Mantenimiento Institucional, inspección del trabajo en la UNAM por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, comprobante fiscal digital por Internet, procedimiento de investigación administrativa: importancia de cumplir los plazos, personal de confianza: delimitación de funciones, así como personal de honorarios: problemática real. Con una asistencia del 93 por ciento.

### Nombramientos

Se gestionaron 22 nombramientos de jefes de Unidad Administrativa y secretarios Administrativos.

### Vehículos

Se atendieron adquisiciones, reasignaciones, transferencias y bajas de unidades de transporte, que consistieron en:

- **Adquisiciones.** Se adquirieron 157 vehículos; el 57 por ciento (90 unidades) se asignaron en Áreas Sustantivas, el 15 por ciento (23 unidades) a los Programas Complementarios a la Docencia e Investigación y Extensión Universitaria, mientras que el 28 por ciento (44 unidades) se dieron a Áreas de Apoyo, destacando que el parque vehicular con que cuenta la Institución lo conforman actualmente 2170 unidades.

- **Reasignaciones, transferencias y bajas.** Se reasignaron y transfirieron 32 vehículos entre las diferentes entidades y dependencias universitarias; en cuanto a las bajas definitivas, se dictaminaron 104 unidades que fueron desincorporadas del parque vehicular de la Institución por parte de la Dirección General del Patrimonio Universitario.

## Boletos de aviación

De relevante importancia son los resultados mostrados en el ejercicio de los contratos de suministro para la reservación, expedición y ministración de boletos de aviación.

Se adquirieron 4137 boletos con las tarifas que se convinieron en el contrato suscrito con Aeroméxico, con un costo total de \$28 644 753.77. Estas operaciones representaron un ahorro por expedición, reexpedición y cambio de boletos equivalente a \$1265 982.00, así como la bonificación de \$829 989.65 –que se ha utilizado en la compra de nuevos boletos– y el ahorro por descuento según clase tarifaria de \$626 891.52.

## DIRECCIÓN DE FINANZAS

### Tienda UNAM

Al mes de noviembre de 2013 la Tienda UNAM obtuvo un remanente bruto de \$31 349 876.00, lo que representó el 11.5 por ciento de las ventas. En comparación con el ejercicio 2012 la utilidad bruta tuvo un incremento del 11.70 por ciento. El remanente obtenido a noviembre 2013 antes de nómina fue de \$17 852 880.00, superior en \$520 703.00 (tres por ciento) al obtenido en el 2012.

En lo relativo a distribución a dependencias, al mes de noviembre se tuvieron operaciones por \$17 737 778.00, lo que representó un incremento del 25 por ciento en relación al mismo periodo de 2012. El remanente obtenido por la distribución a dependencias al mes de noviembre de 2013 fue de \$14 300 043.00, el cual es superior en \$537 405.00 en relación al mismo periodo de 2012 y representa un incremento del 60 por ciento.

Al mes de noviembre de 2013 se acumuló un subsidio de \$26 989 253.00, una disminución del 48.8 por ciento en relación al mismo periodo de 2012, donde ascendía a \$52 668 253.00. Ésto ha sido posible gracias al incremento en ventas que se ha alcanzado en este ejercicio, pasando de un déficit neto del 22 por ciento a sólo el nueve por ciento.

Durante 2013 se aprovecharon descuentos por pronto pago otorgados por nuestros proveedores de tienda, con lo que al mes de noviembre se obtuvieron descuentos por \$465 952.00, que en comparación con los \$256 206.00 obtenidos en el mismo periodo de 2012 representan un incremento del 81.9 por ciento, lo cual nos ha permitido mejorar las relaciones comerciales con nuestros proveedores.

Al mes de noviembre se atendieron 719 922 clientes, superior en 73 305 a los atendidos en el año anterior, lo que representa un incremento del 11.3 por ciento.

### CrediUNAM

Referente a los créditos otorgados, a noviembre del 2013 se obtuvo una asignación de 3 239 créditos, por un importe total de \$16 635 192.00, que muestra un aumento del 93.2 por ciento en número de créditos asignados y 68.3 por ciento en importe ejercido respecto a 2012; es decir, 1 563 créditos y \$6 753 808.00 más ejercidos en este año.

El incremento se dio principalmente en personal administrativo, que tuvo un incremento del 105 por ciento, pasando de 1437 créditos a 2953 en noviembre de 2013.

Se establecieron relaciones comerciales con Grupo Financiero Banorte, lo que nos permitió instalar PIN pads para la recepción de pagos con tarjeta; con ello se agiliza el cobro a clientes con tarjeta de débito y/o crédito además de eliminar posibles errores de captura, ya que las PIN pads están conectadas directamente al CPU de la caja registradora y la comunicación con el banco es vía Multinet-Interredes, por lo que de manera automática los abonos a la cuenta de cheques aparecen al día siguiente de la operación, obteniendo una mejoría en condiciones y servicios para la tienda, además de disminuir las tasas de descuento por los pagos a través de tarjetas de Crédito y Débito en .04 y .03 puntos porcentuales, respectivamente.

Se reorganizó la solicitud de servicios de traslado de valores y solicitud de morrala con Servicio Pan Americano de Protección SA de CV, logrando con ello trasladar \$8 929 938.00 más durante 2013 con respecto a 2012 y a pesar de ello lograr un ahorro en el servicio de \$65 366.11, que representa un 16.4 por ciento.

En mayo de 2013 entró en operación el Sistema Dynamics NAV, el cual nos ha permitido tener una operación integral, ya que la información fluye a través de los diferentes módulos para finalmente llegar al de Gestión Financiera, disminuir la duplicidad de funciones y contar con la información en línea.

Con motivo de la modificación fiscal que entró en vigor a partir de 2014 se participó en la implementación de los cambios necesarios para hacer frente a esta nueva obligación.

## DIRECCIÓN DE SISTEMAS

Durante el 2013 la Dirección de Sistemas realizó actividades ligadas principalmente al mejoramiento de los sistemas de apoyo a la operación de la tienda, así como a la optimización de infraestructura y soporte en la dependencia y tienda. Las acciones principales se enlistan a continuación:

### *Mejoramiento, mantenimiento y desarrollo de sistemas*

- Se terminó con el proyecto de implementación del Sistema de Gestión Administrativa (ERP) para la Tienda UNAM. Se consolidaron las fases de desarrollo, pruebas y operación, con las que se llegó al arranque e inicio de operaciones de la tienda con el sistema Dynamics NAV en el mes de mayo.
- Se trabajó en la estabilización de las operaciones de la tienda con el nuevo sistema NAV. Con ello, se proporcionaron capacitaciones y apoyo en general al personal de las áreas de Operaciones y Finanzas.
- Se implementó el cambio de versión del Sistema de Punto de Venta (SAP POS) para darle nuevas funcionalidades requeridas.
- A raíz de la actualización de versión del Sistema de Punto de Venta, se realizó la implementación del proyecto de PIN pads bancarios, con lo que se mejoró radicalmente la forma de pago con tarjeta de débito y crédito en la Tienda UNAM.
- Se desarrollaron mejoras y se robusteció el Sistema CrediUNAM, principalmente para cubrir los requerimientos de la Feria de Útiles Escolares y Cómputo 2013 y poder mejorar los beneficios a los trabajadores de la UNAM.

- Se desarrolló la segunda versión del Sistema de Facturación Electrónica, con base en los cambios realizados en los timbres fiscales digitales y en la forma de operarlo que implementó Patronato Universitario en el transcurso del año.
- Se realizó el diseño, desarrollo, pruebas e implementación de la primera versión del proceso de Nombramientos bajo la herramienta BonitaSoft, dejándola lista para el inicio de su prueba piloto.
- Se realizaron mejoras menores con base a necesidades específicas del Sistema de Distribución a Dependencias.
- Se desarrolló la segunda versión del Sistema de Asignación de Boletos para Eventos Universitarios, con lo que se mejoró radicalmente la logística del procedimiento de venta de boletos para eventos culturales y partidos de los Pumas, dentro de la UNAM.
- Se continuó con el desarrollo y mejoramiento de la aplicación móvil de la Tienda UNAM, para dispositivos con plataforma iOS y Android.
- Como parte de la labor periódica, se desarrollaron reportes y se atendieron las solicitudes de información y apoyo de los usuarios que hacen uso del Sistema NAV, y anteriormente de los sistemas de Mercaderías y ESASA.

### *Infraestructura y soporte*

- Se solucionó el problema de saturación de la red en horas pico, realizando el cambio y actualización del hardware del firewall Fortinet, debido a las limitantes de procesamiento que presentaba.
- Se implementaron la infraestructura y los procedimientos para soportar la operación en línea del stand de Tienda UNAM en la Feria de Útiles Escolares y Cómputo 2013, llevada a cabo en Ciudad Universitaria y en las sedes alternas.
- Con base en el punto anterior, se estableció el procedimiento para habilitar el acceso a los sistemas de la tienda usando una conexión segura.
- Se implementó el procedimiento de respaldos automáticos diarios a las bases de datos operativas de la tienda, de modo que en caso de alguna contingencia se minimice la pérdida de información.
- Se proporcionó el soporte técnico y apoyo necesario al personal de la DGSA, así como en los requerimientos específicos de los diferentes proyectos de la dependencia.
- Se colaboró en el proyecto de implementación del nuevo DVR del sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV).
- Se proporcionó el apoyo necesario durante todo el proceso de implementación y operación de la herramienta de BPM EPC de la marca Interfacing.
- Se proporcionaron la infraestructura y el apoyo para los cursos de capacitación del personal de la DGSA.
- Se implementó el sistema de monitoreo de servidores y aplicaciones, para garantizar la disponibilidad de servicio en aplicaciones críticas.
- Se realizó la configuración y redundancia en el segmento de línea de cajas de la red de la Tienda, para asegurar un correcto funcionamiento de las PIN pads bancarias de la Tienda UNAM.

- Se llevó a cabo la actualización de 126 nodos de red, cambiando de 100 Mb a 1 Gb de velocidad de conexión.
- Como parte de la labor periódica se administran 44 servidores, entre los que se encuentran aplicaciones de producción, desarrollo y pre-producción. Asimismo, se administra la conectividad de la red, conformada por más de 258 nodos de red y más de 150 equipos conectados.

## SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Durante el ejercicio 2013, la Dirección General de Servicios Administrativos-Tienda UNAM participó con el Programa Universitario del Medio Ambiente (PUMA) en la realización de dos eventos a nivel institucional, los cuales estaban encaminados a realizar acciones en beneficio del medio ambiente. Éstos fueron la Feria del Papel, que consistió en acopiar papel para reciclar, logrando reunir 9.5 toneladas, y con los recursos obtenidos de su venta se apoyaría la instalación de bebederos para la comunidad universitaria; y el Reciclatrón, en el cual se lograron reunir 40 toneladas de desechos electrónicos y pilas.

Se iniciaron los trabajos de decapado de la pintura de los muros exteriores de la Tienda UNAM, para recuperar la fachada original de la misma. Para este trabajo se colaboró con la Facultad de Arquitectura de la UNAM, Taller Arq. Luis Barragán, para realizar la ficha técnica de conservación de la fachada original.

En colaboración con la Dirección General de Obras y Conservación inició el proyecto para el cambio del total de luminarias del piso de venta de la Tienda UNAM por lámparas ahorradoras de energía tipo Led.

Se habilitó un nuevo local para la farmacia de Tienda UNAM, con nuevo mobiliario, mayor espacio y clima artificial para la conservación de los productos.

Se adquirió nuevo mobiliario para el departamento de frutas y verduras, sustituyendo el anterior y logrando obtener más espacio en piso de venta para la exhibición de otros productos.

Se modificaron las características de carga de la flotilla de vehículos de reparto de la Tienda UNAM, con el fin de mejorar la entrega a dependencias y aumentar la capacidad de carga.

Se impartieron 11 cursos en las instalaciones de la Dirección General de Servicios Administrativos, con la participación de 153 trabajadores administrativos de base, confianza y funcionarios; entre ellos destaca la capacitación especializada para los departamentos de Frutas y Verduras, así como de Pescados y Mariscos.

En colaboración con la División de Educación Continua de la Facultad de Psicología se trabajó del 11 de marzo al 31 de mayo de 2013, obteniendo como resultado el mapeo e innovación de procesos de las áreas de perecederos de la Tienda UNAM.

Se incorporó el Servicio Profesional de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, con la finalidad de establecer los manuales de Buenas Prácticas de Manufactura y Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento para las áreas de perecederos en la Tienda UNAM.

Durante este periodo se iniciaron las pláticas con la División de Educación Continua de la Facultad de Contaduría y Administración para la impartición del diplomado Comercio Detallista.

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's) de la UNAM se mantiene de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Para ello, durante el 2013 se realizaron la segunda Revisión por la Dirección Institucional 2012 y la primera Revisión por la Dirección Institucional 2013, con el fin de evaluar su funcionamiento.

En este periodo el porcentaje promedio de conformidad del servicio fue del 99.46 por ciento; en el proceso de Presupuesto se reportó el mayor porcentaje de servicios no conformes, el cual es menor al 1.5 por ciento, representando una mejora con respecto al resultado obtenido el año anterior. El resultado a nivel institucional es muy satisfactorio.

En cuanto al estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora podemos mencionar los siguientes puntos:

- El 90.5 por ciento de las acciones a nivel específico se encuentran con seguimiento en los plazos programados, mientras que el 3.7 por ciento fueron canceladas y el 5.8 por ciento se encuentran fuera del tiempo establecido para su atención.
- A nivel institucional, en el periodo se documentó una acción de mejora; se cerró una acción correctiva y se cancelaron dos acciones correctivas y dos preventivas.
- De las 16 acciones que se encuentran en proceso, 14 de ellas están relacionadas con los recientes cambios realizados al SGC, los cuales serán implementados a partir de enero del 2014; por tal motivo, se estima que la eficacia de dichas acciones podrá ser verificada durante el primer semestre del próximo año.

Del 29 de julio al 9 de agosto del 2013 se realizó la auditoría interna a 69 de las 130 SyUA's, con el objetivo de evaluar el nivel de desempeño del SGC respecto a las actividades de medición, análisis y mejora y verificar su mantenimiento.

El resultado institucional fue una no conformidad relacionada con el requisito 8.5.1. Se contó con la participación de 24 auditores internos y 11 auditores en entrenamiento, tres de los cuales se encuentran adscritos a entidades ubicadas en el estado de Morelos.

La auditoría externa se realizó del 17 al 27 de septiembre en 41 SyUA's, detectándose solamente una no conformidad al requisito 8.2.4 y seis oportunidades de mejora.

Durante el año, 28 acciones fueron atendidas a nivel institucional y del Proceso de Gestión de la Calidad, de las cuales ya fueron cerradas seis acciones correctivas y seis acciones preventivas, encontrándose en proceso nueve acciones correctivas, cuatro preventivas y tres de mejora.

Se realizaron 390 visitas técnicas para apoyar y mejorar a las 130 SyUA's en el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Gracias a estas visitas se ha incrementado el número de SyUA's con una calificación de bueno dentro del SGC contra el año pasado.

Se llevaron a cabo 36 eventos de capacitación, incluyendo sesiones de inducción, talleres y el diplomado en Sistemas de Gestión de la Calidad en la Administración Universitaria, con la participación de 1295 asistentes de las entidades y dependencias de la UNAM.

Se actualizaron los siguientes documentos del SGC en el 2013:

- Manual de Gestión de la Calidad
- Manual de Planeación de la Calidad
- Procedimientos normativos
- Procedimientos generales
- Catálogos de servicios institucionales
- Guías
- Procedimientos operativos e instrucciones de trabajo del proceso de Bienes y Suministros

Para reforzar la difusión de estos cambios se prepararon seis videos, los cuales están a disponibilidad del personal administrativo en la página de internet [www.sgc.unam.mx](http://www.sgc.unam.mx).

En el mes de diciembre se terminaron los cursos en línea de Inducción al SGC y de Acciones correctivas, preventivas y de mejora, con la ayuda de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED).

