

# Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA)

---

Mtro. Francisco Alfredo Adam Dajer

Director General

Septiembre de 2010

La Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA) 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 FINANZAS

En 2014, la Tienda UNAM obtuvo un remanente bruto de \$42 061 992.00, lo que representó el 12.6% de las ventas. En comparación con el ejercicio 2013 la utilidad bruta tuvo un incremento del 10.3 por ciento.

El remanente obtenido en el ejercicio 2014 antes de nómina fue de \$31 284 821.00, superior en \$7 194 686.00 al obtenido en el 2013, lo que representa un 29.9% de incremento.

En lo relativo a distribución a dependencias, durante el ejercicio 2014 se tuvieron operaciones por \$18 919 402.00, lo que representó un incremento del 5% con relación al 2013.

El remanente obtenido por la distribución a dependencias fue de \$1 863 323.00, el cual es superior en \$414 094.00 con relación al obtenido en el 2013, lo que representó un incremento del 28.6 por ciento.

En el ejercicio 2014 el subsidio ascendió a \$19 399 825.00, inferior en un 29.6% con relación al ejercicio de 2013, en el que se obtuvieron \$27 564 711.00, lo cual ha sido posible gracias al incremento en las ventas que se alcanzó, pasando de un déficit neto del 8.0 al 6.0 por ciento.

Durante 2014 se aprovecharon descuentos por pronto pago otorgados por nuestros proveedores de Tienda, con lo que se obtuvieron descuentos por \$631 240.00, que en comparación con los

\$497 027.00 obtenidos en 2013 representan un incremento del 27%, lo cual ha permitido mejorar las relaciones comerciales con nuestros proveedores.

Durante 2014 se atendieron 846 848 clientes, superior en 68 428 a los atendidos en el 2013, representando un incremento del 8.8 por ciento.

Referente a los créditos otorgados por Credi-UNAM, durante el ejercicio 2014 se asignaron 3 444 créditos por un importe total de \$20 266 642.00, lo que representa 96 créditos menos que en el 2013, sin embargo, se ejercieron \$1 872 316.00 más, lo que representó un incremento del 10.2 por ciento.

Se continuó con la reorganización de los servicios de traslado de valores y solicitud de morralla con Servicio Pan Americano de Protección, S.A. de C.V. haciéndolo más eficiente, eliminando la recolección de valores de la venta diaria y aprovechando los servicios de la sucursal Banorte de la Tienda UNAM, con esto se logró un ahorro en el servicio durante el año de \$206 303.35, representando un 76.9 por ciento.

Se inició el pago a proveedores de la Tienda UNAM, vía transferencia electrónica de fondos a 72 proveedores, con lo que se logró sistematizar el pago y en ocasiones obteniendo descuentos por pronto pago.

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

**Colegio de Administración.**- se organizaron y coordinaron tres 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 6 de febrero, se trataron los temas: comprobantes fiscales digitales vía electrónica para pagos al personal; factura electrónica para pagos de honorarios; pagos y descuentos vía nómina; disposiciones a observarse en materia de adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios para el ejercicio 2014; manual de mantenimiento; programa de manejo de residuos sólidos; nueva circular para la adquisición, asignación, uso y arrendamiento de vehículos terrestres; así como, nuevo procedimiento para la adquisición de vehículos terrestres. Con una asistencia del 95 por ciento.
- Segunda sesión: Se llevó a cabo el 5 de junio, se trataron los temas: presentación de instrumentos que modernizan las adquisiciones y arrendamientos de bienes y la contratación de servicios; contrato individual de trabajo personal de base; pago de salario devengado; contrataciones *outsourcing*; escalafón entidades foráneas; Sistema de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos en la UNAM; contratación del servicio de mensajería y paquetería; así como, negociación con Aeroméxico. Con una asistencia del 96 por ciento.
- Tercera sesión: Se llevó a cabo el 15 de octubre, se trataron los temas: pago a proveedores y contratistas por transferencias bancarias; así como Proceso de Investigación Administrativa. Con una asistencia del 89 por ciento.

**Nombramientos.**- Se gestionaron 31 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 155 vehículos, en donde el 59% (91 unidades) fueron asignados en Áreas Sustantivas, el 17% (27 unidades) a los Programas Complementarios a la Docencia e Investigación y

Extensión Universitaria, mientras que el 24% (37 unidades) se dieron en Áreas de Apoyo, destacando que el parque vehicular con que cuenta la institución lo conforman actualmente 2 196 unidades.

- Reasignaciones, transferencias y bajas: Se reasignaron y transfirieron 30 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.

**Mensajería y paquetería.-** En 2014 se contrataron con una empresa privada los servicios de mensajería y paquetería nacional e internacional, a efecto de que las entidades y dependencias que así lo requieran utilicen este servicio.

## DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Las ventas totales durante 2014 en la Tienda UNAM fueron de \$379 521 540.73, lo que representó un incremento de 13.95% con respecto al ejercicio 2013. Las ventas a dependencias representaron \$18 746 959.67 (incremento del 0.4%) y las de la tienda \$361 567 265.97 (incremento del 15 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. Continuamos 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. La reincorporación de Nestlé como proveedor directo fue nuestro mayor logro en este rubro.

Durante 2014 se realizó el cambio de todo el mobiliario de abarrotes comestibles y no comestibles, la venta de juguetes para la temporada navideña de todas las marcas del mercado. Se crearon tres nuevas secciones, Comida para Llevar, Panadería y Zona Gourmet, teniendo gran aceptación con nuestros clientes.

Se realizaron diferentes dinámicas comerciales para las temporadas del Día del Amor y la Amistad, Día de las Madres, Día del Padre, Vacaciones, Mundial Brasil 2014, Regreso a Clases, Fiestas Patrias, Días de Muertos, Buen Fin y para la Temporada Navideña. Adicionalmente a las dinámicas comerciales, este año incluimos en dichas dinámicas la participación de eventos culturales con el apoyo de la Dirección General de Atención a la Comunidad Universitaria (DGACU), sobresaliendo Moisés Mendelewicz (cuenta cuentos), Saburo Ida (música japonesa electrónica), danza árabe y hawaiana y flamenco.

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. Nuevamente, 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 PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

A partir de enero del 2014 se implementaron los cambios realizados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de las secretarías y unidades administrativas (SyUA) de la Universidad, siendo los más relevantes:

- a) La revisión y actualización de los objetivos de la calidad y de los indicadores de los diferentes procesos, alineados con los programas y proyectos del Plan de Desarrollo de la Universidad 2011-2015.
- b) La realización anual de la Revisión por la Dirección.
- c) La actualización y simplificación de los procedimientos generales y normativos, así como la creación de los catálogos de servicios institucionales, para facilitar la homologación de requisitos para la prestación de los servicios en las SyUA.

En el mes de febrero de 2014 se inició la revisión y actualización de procedimientos operativos e instrucciones de trabajo con la valiosa colaboración de los responsables de los procesos básicos de Personal, Presupuesto, Bienes y Suministros y Servicios Generales, revisándose respectivamente: 17 procedimientos operativos y una instrucción de trabajo del proceso de Personal; 12 procedimientos operativos del proceso de Presupuesto; nueve procedimientos operativos y cuatro instrucciones de trabajo del proceso de Servicios Generales; y 11 procedimientos operativos del proceso de Bienes y Suministros. En estos últimos se inició el trabajo de identificación y evaluación de riesgos, con la finalidad de atender las observaciones de la Auditoría Superior de la Federación, así como los cambios previstos en la norma ISO 9001:2015.

Del 19 de mayo al 2 de junio de 2014 se llevó a cabo la auditoría interna a 44 SyUA, con la participación de 25 auditores internos, nueve auditores en entrenamiento y tres observadores.

Con relación a los procesos auditados, se cumplió con el objetivo y el alcance de la auditoría originalmente previstos; como resultado de la misma se identificaron cuatro no conformidades y tres oportunidades de mejora, estableciéndose el plan de acción institucional para la atención de los hallazgos, el cual se difundió en el portal del SGC en el mes de agosto. De manera específica, el 82% de las SyUA auditadas internamente elaboraron su plan de atención de los hallazgos.

Durante el 2014, la Alta Dirección del SGC tomó la decisión estratégica de cambiar de organismo certificador, por lo que la empresa TÜV Rheinland de México realizó la auditoría externa, del 4 al 22 de agosto, para evaluar el nivel de desempeño del SGC de las SyUA de la UNAM. Se auditaron 45 SyUA, obteniéndose como resultado que el SGC se mantiene conforme a los requerimientos de la norma ISO-9001:2008. Se encontraron nueve desviaciones menores, estableciéndose una acción correctiva institucional y siete acciones correctivas que serán atendidas de manera específica en las SyUA en las que fueron detectadas.

El pasado 3 de diciembre, el director general del TÜV Rheinland de México hizo entrega del certificado ISO 9001:2008 al ingeniero Leopoldo Silva, secretario administrativo de la UNAM.

Con relación al seguimiento de las acciones de mejora a nivel institucional, al término del 2014 se encuentran en proceso de atención una acción de mejora, cinco acciones preventivas y siete acciones correctivas. Se han cerrado eficazmente dos acciones de mejora, cinco acciones preventivas y cuatro acciones correctivas y se cancelaron una acción de mejora, cinco acciones preventivas y diez acciones correctivas, ya sea porque están vinculadas con otras acciones o bien porque no han sido eficaces las actividades emprendidas.

Para apoyar en el mantenimiento del SGC se efectuaron un total de 550 visitas técnicas a las 130 SyUA. De éstas, el 71.6% se realizaron conforme al programa establecido, mientras que el 12.7% fueron reprogramadas, el 13.3% se cancelaron y el 15.6% fueron visitas adicionales a las originalmente previstas.

En cuanto al comportamiento del SGC en las SyUA en los últimos tres años, si bien se observa un decremento en el número de SyUA con niveles de excelente y bueno en el 2014 con respecto al año anterior,

cabe mencionar que en este año, con la finalidad de tener información más precisa, se incrementaron los elementos a evaluar, pasando de 17 a 48, por lo que no se puede determinar a ciencia cierta si dicha variación corresponde efectivamente a una disminución en el nivel de mantenimiento.

Se llevó a cabo la segunda Revisión por la Dirección Institucional 2013, con el fin de evaluar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), tomando como referencia los resultados de la revisión por la dirección específica de 125 de las 130 secretarías y unidades administrativas. En el periodo evaluado se cubrió la meta para los objetivos de la calidad, obteniéndose un nivel de eficacia global del SGC del 97.5 por ciento.

## DIRECCIÓN DE SISTEMAS

Durante el 2014 la Dirección de Sistemas realizó actividades ligadas principalmente al mejoramiento de los sistemas de apoyo a la operación de la Tienda, a la optimización de infraestructura y soporte en la dependencia y Tienda. Las acciones principales se enlistan a continuación:

En materia de mejoramiento, mantenimiento y desarrollo de sistemas:

- Se trabajó el proyecto de actualización de versión del Sistema de Gestión Administrativa (ERP) de la Tienda UNAM. Con ello, se realizó la optimización, desarrollo y configuración para iniciar la operación del año 2015 con la versión Dynamics NAV 2013.

Con este cambio de versión se reestructuró y optimizó la base de datos del Sistema y se agregaron funcionalidades necesarias que fueron detectadas por las áreas de Operaciones y Finanzas de la Tienda durante los meses de operación del sistema NAV 2009 (mayo 2013 a diciembre 2014).

- Se proporcionó la capacitación y el apoyo al personal de las áreas de Operaciones y Finanzas para el inicio de operación con la nueva versión del sistema NAV 2013.
- Se desarrolló el Sitio del Colegio de Administración, con el que se consolidó el repositorio de documentos y presentaciones de las sesiones del Colegio de Administración del 2010 a la fecha, al que pueden tener acceso todos los secretarios y jefes de Unidad Administrativa.
- Se realizó la prueba piloto del Sistema de Nombramientos y se realizaron los ajustes derivados de las observaciones recibidas durante la prueba piloto. Con ello, se dejó el Sistema de Nombramientos funcional y operando en ambiente productivo.
- Se desarrolló una nueva versión del Sistema CrediUNAM, con lo que se realizaron las adecuaciones necesarias para cubrir de manera eficiente los nuevos requerimientos de la Feria de Útiles Escolares y Cómputo 2014 y poder mejorar los beneficios a los trabajadores de la UNAM.
- Se realizó la renovación tecnológica de colectores para la Tienda, con lo que se adquirieron nuevos equipos y se desarrolló el Sistema de Colectores en ambiente Android, para resolver necesidades diarias de operación (tales como consultas de precios, impresión de cenefas, realización de inventarios de perecederos, etcétera).
- Se realizaron mejoras y actualizaciones menores con base a necesidades específicas del Sistema de Distribución a Dependencias y de Facturación Electrónica.
- 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.

En materia de infraestructura y soporte:

- Se realizó la actualización del firewall Fortinet, con lo que se logró robustecer la seguridad de información de la Tienda y dependencia.
- Se implementó la infraestructura y los procedimientos para soportar la operación en línea del *stand* de Tienda UNAM en la Feria de Útiles Escolares y Cómputo 2014, llevada a cabo en Ciudad Universitaria y en las sedes alternas.
- Se monitoreó la continuidad del 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 proporcionaron la infraestructura y el apoyo para los cursos de capacitación del personal de la DGSA.
- Se continuó con el sistema de monitoreo de servidores y aplicaciones, para garantizar la disponibilidad de servicio en aplicaciones críticas.
- Se llevó a cabo la actualización de varios segmentos de red de la dependencia, cambiando de 100 Mb a 1 Gb de velocidad de conexión.
- Como parte de la labor periódica, se administran más de 50 servidores virtuales, 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 a la misma.

## SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Durante el ejercicio presupuestal 2014 se ejerció la totalidad del presupuesto, por lo que los proyectos establecidos para este periodo tuvieron el respaldo suficiente para llevarse a cabo.

Como parte de las acciones encaminadas a mejorar el servicio e imagen de la Tienda UNAM, se llevó a cabo la adquisición e instalación de *racks* de carga para el área de abarrotes; asimismo, se adquirió un servidor que mejoró la infraestructura de cómputo.

En marzo de 2014 el Programa Universitario del Medio Ambiente (PUMA) entregó a esta dirección el Distintivo Ambiental en el nivel azul, que reconoce el esfuerzo hecho en temas ambientales.

Durante este ejercicio se realizó el cambio de las luminarias en piso de venta de la Tienda UNAM, sustituyendo las antiguas por luminarias led, generando ahorros en el consumo de energía.

De igual forma, se habilitó un espacio con el modelo de xerojardinería, que busca reducir el consumo de agua en el riego de los jardines en la dependencia, además de que es utilizado como descanso para los empleados.



Nuevamente, en apoyo a las actividades del Programa Universitario del Medio Ambiente (PUMA), se participó en la campaña del Recicladrón 2014, llevando a cabo dicho evento en el estacionamiento de la Tienda UNAM, en el cual se reciclaron aparatos electrónicos de la comunidad universitaria y público en general.

Asimismo, se continuó con el programa de mejoramiento de las instalaciones, construyendo nuevas oficinas para el área de venta a dependencias de la gerencia comercial, dignificación del área de Intendencia, mejoramiento de las cámaras de congelación de la Tienda UNAM, así como cambio de las cortinas de acceso de clientes, para mejorar la seguridad en las instalaciones de la Tienda.

En lo que corresponde al personal, se firmaron las bases de colaboración con la División de Educación Continua de la Facultad de Contaduría y Administración, con lo que se logró cumplir con el compromiso laboral de capacitar a personal administrativo de base de la Tienda UNAM en el ámbito de tiendas de autoservicio.

Adicionalmente, se capacitó a los operadores de máquinas registradoras de tienda en las instalaciones de la Dirección General de Servicios Administrativos, desarrollándose así el manual Operador de Máquina Registradora de Tienda, el cual podrá ser utilizado a nivel institucional para capacitar a los trabajadores administrativos de base.

Cabe señalar que estas capacitaciones no se les otorgaban a los trabajadores desde hace aproximadamente 10 años, por las características tan particulares.

