

–DGSA– Dirección General de Servicios Administrativos

Dr. Gustavo González Bonilla
Director General ~ desde diciembre de 2015

El acuerdo del Rector que “Reorganiza las Funciones y Estructura de la Secretaría Administrativa de la UNAM” asigna a la DGSA las funciones de:

Coordinar las acciones en materia de servicios institucionales; apoyar en tareas de planeación y evaluación institucional; controlar y administrar los contratos de arrendamiento de inmuebles; administrar los recursos presupuestales de la Unidad Coordinadora de Servicios Institucionales; fungir como enlace entre las Secretarías y Unidades Administrativas de la institución; evaluar el funcionamiento de los servicios administrativos institucionales; administrar la Tienda UNAM; coordinar el proceso de nombramiento de los Secretarios y Jefes de Unidades Administrativas (SyJUA's); atender las solicitudes de vehículos nuevos y reasignar las unidades usadas; controlar y supervisar las adquisiciones de boletos de avión y coordinar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de las SyJUA's de la UNAM.

Lo anterior, generó un renovado impulso a la DGSA en sus funciones y permitió avanzar en los resultados obtenidos en el año correspondiente.

DIRECCIÓN DE FINANZAS

PRESUPUESTO.– Se elabora un presupuesto interno de egresos que permite un seguimiento puntual al gasto por área de responsabilidad, control presupuestal diario y la presentación de resultados mensuales a las diferentes áreas involucradas, lo cual permitió tener un mejor control de los recursos ejercidos y a las diferentes Direcciones contar con información oportuna para la toma de decisiones.

OPERACIÓN.– Durante el año ingresaron a la Tienda UNAM un total de 1'746,716 personas, con las cuales se generaron 803,369 tickets con un promedio de venta de \$497.

VALES DE DESPENSA.– Se canjearon un total de 276,142 vales de despensa y canastillas por un importe total de 258.8 millones de pesos.

CUENTAS POR PAGAR.– Los descuentos por pronto pago pasaron de 626 miles de pesos a 1,216 miles, obteniéndose un incremento del 94.3% con relación al año anterior. La modificación del proceso de revisión y aprobación de cuentas por pagar permitió reducir el saldo vencido al pasar del 30% de saldo vencido en 2015 al 25% de saldo vencido en 2016, obteniendo una mejora del 5% en la antigüedad de saldos.

CUENTAS POR COBRAR.– Se obtuvo una disminución del 51% del valor de la cartera vencida de dependencias de la UNAM, pasando de un saldo vencido de 0.4 millones de pesos en 2015 a 0.2 millones de pesos en 2016.

INVENTARIOS.– Se realizaron dos inventarios, el resultado de ambos fue una merma anual del 0.8% sobre las ventas netas, lo que representó una disminución del 50.7% en relación al ejercicio 2015, que alcanzó el 1.7% de merma sobre las ventas netas.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

NOMBRAMIENTOS.– Se gestionaron 38 nombramientos de Jefes de Unidad Administrativa y Secretarios Administrativos.

Dentro del Plan de Desarrollo Institucional 2015-2019 en el proyecto 7.4.1. “Realizar un análisis de los sistemas informáticos existentes que apoyan los procesos de la gestión administrativa”, se realiza reingeniería al sistema de Gestión de Designación de Secretarios y Jefes de Unidad Administrativa.

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

- **Adquisiciones:** Se adquirieron 148 vehículos en donde el 55% (82 unidades) fueron asignados a Áreas Sustantivas, el 19% (27 unidades) a los Programas Complementarios a la Docencia e Investigación y Extensión Universitaria, mientras que el 26% (39 unidades) se dieron a Áreas de Apoyo, destacando que el parque vehicular con que cuenta la Institución lo conforman actualmente 2,230 unidades activas.
- **Reasignaciones, Transferencias y Bajas:** Se reasignaron y transfirieron 210 vehículos entre las diferentes entidades y dependencias universitarias. En cuanto a las bajas definitivas, se dictaminaron 91 unidades para ser desincorporadas del parque vehicular de las entidades y dependencias por parte de la Dirección General del Patrimonio Universitario.

PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL SOBRE LOS INGRESOS EXTRAORDINARIOS.– Se atendieron 20 solicitudes de devolución de la participación institucional, por \$900,360.64, se captaron \$95'004,899.27 por la participación institucional, dentro del mismo periodo se atendieron 191 solicitudes de apoyo de entidades, dependencias e instituciones afines a la Universidad, por un importe de \$81'393,588.22.

BOLETOS DE AVIÓN.– Derivado del servicio de “Reservación, Expedición y Ministración de Boletos de Avión”, se tienen los siguientes resultados de atención y ahorros:

Concepto	Monto	Observaciones
Boletos adquiridos en el periodo	4,851	Adquiridos en las tarifas convenidas en el contrato suscrito.
Costo total	\$ 31,244,633.00	El importe estimado a ejercer es de 80 millones de pesos, por una vigencia de 2 años 4 meses, comprendidos del 16 de abril de 2015 al 15 de agosto de 2016.
Ahorro por expedición, reexpedición y cambio de boletos	\$ 1'455,300.00	La aerolínea no cobra a la UNAM cargos administrativos por trámites adicionales.
Ahorro por descuento según clase tarifaria	\$ 1,478,217.15	Se proporcionan descuentos según la clase tarifaria en la que se vuela.

Dentro del Plan de Desarrollo Institucional 2015-2019, en el Proyecto 7.4.3. “Simplificación administrativa universitaria mediante el uso de las TIC” se contribuye con el Sistema de Boletos de Aviación; el desarrollo se encuentra en proceso en coordinación con la Dirección de Sistemas.

MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA

Concepto	Monto	Observaciones
Envíos realizados en el periodo	19,451	Realizados con las tarifas convenidas.
Costo Total	\$8,801,638.04	El importe estimado a ejercer es de \$9'800,000.00, por una vigencia de 2 años, comprendidos del 1 de abril de 2015 al 31 de marzo de 2017.
Ahorro por envíos realizados	\$ 9,241,719.94	La empresa aplica un 60% de descuento en envíos nacionales y un 50% en envíos internacionales sobre tarifa publicada.

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

VENTAS BRUTAS.– Las ventas durante 2016 fueron de \$430'410,282.83, lo que representó un incremento de 3.26% con respecto al ejercicio 2015. Las ventas a dependencias representaron \$20'442,221.79 (decremento del 0.64%) y las de la Tienda UNAM \$409'968,061.04 (incremento del 3.46%).

VENTAS NETAS.– Las ventas netas de la Tienda UNAM fueron de \$399'116,639, comprendidas por \$379,000,052 en la Tienda UNAM y \$20,116,587 de las ventas a dependencias universitarias.

NEGOCIACIONES CON FABRICANTES.– Se continúa negociando directamente con productores de los diferentes artículos, para obtener mejores condiciones comerciales y que éstas sean traducidas en mejores precios para la comunidad universitaria. Destaca el inicio de relaciones comerciales con SCA de México, productor de Regio y toallas femeninas Saba, ambos líderes en sus categorías.

DINÁMICAS COMERCIALES.– Se realizaron diferentes dinámicas comerciales para las temporadas del Día del Amor y la Amistad, Día de las Madres, Día del Padre, Vacaciones, Regreso a Clases, Fiestas Patrias, Tercera edición del Festival de Sabor, tercera pasarela de mascotas, el Buen Fin y la temporada navideña con la venta del tradicional lomo relleno de la Tienda UNAM.

FERIA DE CÓMPUTO.– Se participó en el Centro de Exposiciones y Congresos y en los diferentes planteles, en donde nuevamente se obtuvo el primer lugar en ventas entre los participantes. En estos eventos, se extendió el uso del 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.

MARCA PROPIA.– Se realizaron las gestiones necesarias para tener productos marca propia en la Tienda. En una primera etapa se desarrollaron dos líneas de productos: la primera en la sección de agua embotellada, la cual está en proceso de registro con Patrimonio Universitario y en espera de una certificación por la Facultad de Química de la Universidad; y la segunda, el desarrollo de una línea nueva de ropa del departamento de insignias, la cual será para venta exclusiva de la Tienda.

IMAGEN DE LA TIENDA.– Se instalaron nuevos letreros con tecnología actual lo cual permitirá que duren muchos años y se tenga poco consumo de energía. De igual forma, se programó para el inicio de 2017 el cambio de los señalizadores externos para con esto concluir con el cambio de imagen.

DISTRIBUCIÓN DE PLANTA (LAYOUT).– Se realizó el cambio de layout e imagen del departamento de salchichonería; pasando de ser una exhibición cuadrada de dos islas de refrigeradores y mostrador, a un solo módulo rectangular que de frente tiene para exhibición y atención a clientes, vitrinas nuevas y modernas y en la parte posterior cuenta con una pared de refrigeradores para exhibir más producto.

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

INTEGRIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.– Las tareas de mantenimiento del SGC realizadas, permitieron continuar con la integridad del mismo, destacándose entre otras la capacitación de 569 participantes; actualización del 65% de los documentos del SGC lo que permitió revisar 14 guías de Competencia, 51 procedimientos; 3 Instrucciones de Trabajo, 1 procedimiento Normativo; 1 procedimiento General y la creación de 1 nuevo documento; 370 Visitas Técnicas para mantener y mejorar las operaciones administrativas en las entidades y dependencias; auditoría interna a 24 Secretarías y Unidades Administrativas (18.5%), 27 auditorías de seguimiento de acciones (20.76%) y se identifica la atención del 96% de las acciones correctivas, preventivas, de mejora propuestas por las Secretarías y Unidades Administrativas.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.– En este proceso se contó con 127 Revisiones por la Dirección Específicas (97.7%) lo que permitió, a través del análisis de los resultados y sus indicadores, establecer los parámetros de conceptualización del Modelo de Administración Universitaria (MAU) el cual se encuentra contemplado en el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2019.

DESARROLLO DEL MODELO DE ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA (MAU).– El proyecto 5.1.1 del PDI permitió generar un modelo de administración para atender de manera prioritaria las funciones sustantivas de la Universidad, su objetivo es estimular la administración ágil y coordinada para mejorar la calidad de los servicios institucionales que se prestan; actualmente el modelo se encuentra en la fase final de conceptualización teórica.

VISITAS TÉCNICAS VIRTUALES DEL SGC.– Implementación realizada de manera conjunta con la Dirección de Sistemas, lo que permitió el ahorro de tiempo en el traslado del personal, así como en viáticos, costos de transporte y permite agilizar, simplificar y utilizar las TIC's en el proceso de mantenimiento de la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

COMUNICACIÓN.– La documentación del SGC continuó con el esquema de estar accesible a todo público en la página de la DGSA; asimismo, se cambió el acceso a información de resultados de los procedimientos y mantenimiento del SGC, mediante un sistema de autenticación de quienes pueden tener acceso a información de resultados de los procedimientos y mantenimiento del SGC.

La acción anterior evita el plagio de información y da acceso restringido a información sensible. Diferentes entidades y dependencias han solicitado acceso al portal tales como la Auditoría Interna, Contraloría de UNAM y la Coordinación de la Investigación Científica, de las cuales antes no se tenía conocimiento de sus accesos.

DIRECCIÓN DE SISTEMAS

Durante el 2016 la Dirección de Sistemas realizó actividades de mejora a los sistemas de apoyo a la operación de la Tienda UNAM y de desarrollo de sistemas para agilizar, modernizar y simplificar los servicios institucionales que ofrece la DGSA a las entidades y dependencias universitarias, así como la optimización de infraestructura y soporte en la dependencia. Las acciones principales son:

DESARROLLO DE SISTEMAS: MEJORAMIENTO, MANTENIMIENTO Y DESARROLLO

- El Sistema de Información y Control de Gestión se implementó en la dependencia, permitiendo el registro, seguimiento y respuesta a los asuntos que atiende la DGSA, con el objetivo de lograr mayor eficiencia y eficacia administrativa con significativo ahorro de papel y gestión.
- El Sistema de Distribución a Dependencias se actualizó con base en los requerimientos de los usuarios y se adicionaron consultas con la finalidad que la entidad o dependencia pueda ver movimientos; durante 2016 se registraron 7,074 remisiones de un total de 158 entidades y dependencias universitarias.
- El Microsoft Dynamics NAV 2013R2, en el año procesó 12,424 transacciones correspondientes a 2'255,775 registros provenientes del punto de venta para ser trabajados por los módulos de inventario y finanzas.
- Los puntos de venta (SAP-POS), realizaron 829,940 transacciones (ticket's) en 2016 para un total de 11'707,097 registros. Adicionalmente a esta emisión, se ejecutan los procesos del cierre de la venta y con ello se genera la información para las diferentes áreas, así como el apoyo permanente a la línea de cajas respecto al hardware y software utilizado.
- Se atendieron 75 solicitudes de los usuarios del NAV respecto a capacitación, asesoría y configuración.
- Se proporcionó apoyo a la Dirección de Operaciones en el proceso de registro y mantenimiento del Sistema de siete inventarios mensuales y dos semestrales.

INFRAESTRUCTURA, ACTUALIZACIÓN DE TECNOLOGÍA Y SOPORTE

- Se implementó el correo electrónico con mayores elementos de seguridad y administración de cuentas.
- Se realizaron las adecuaciones a la infraestructura y los procedimientos para soportar la operación en línea del stand de Tienda UNAM en la Feria de Útiles Escolares y Cómputo 2016, llevada a cabo en Ciudad Universitaria y en las sedes alternas.
- Se vigiló la continuidad del procedimiento de respaldos automáticos diarios a las bases de datos operativas de la Tienda UNAM.
- Se observó a los servidores y aplicaciones, para garantizar la disponibilidad de servicio en aplicaciones críticas.
- Como parte de la labor periódica, se administran más de 53 servidores virtuales y 13 servidores físicos 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

BIENES E INSUMOS: ADQUISICIÓN, SUMINISTRO Y CONTROL.– Se realizó la adquisición de manera oportuna de suministros e insumos, así como el control de bienes requeridos en la dependencia de manera oportuna y en las condiciones más favorables, aplicando la normatividad correspondiente ejerciendo la totalidad del presupuesto, por lo que los proyectos establecidos para este periodo tuvieron el respaldo suficiente para llevarse a cabo.

MAESTRÍA EN ALTA DIRECCIÓN EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR.– Se impulsa la profesionalización de los responsables administrativos (Secretarios y/o Jefes de Unidad, Delegados y Coordinadores Administrativos), reforzar sus atribuciones y adecuar el marco jurídico para que asuman responsabilidades derivadas de su quehacer cotidiano. Se participó en la coordinación para la impartición de la primera generación de la Maestría en Alta Dirección en Instituciones de Educación Media Superior y Superior, dirigida a los Secretarios Administrativos, Jefes de Unidad Administrativa u homólogos, impartida por la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM, iniciando el 6 de septiembre con un grupo de 35 participantes.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO.– En atención a las solicitudes del Patronato Universitario, se participó en la elaboración de propuestas sobre el Sistema de Control Interno de la Universidad y Normatividad Administrativa relacionada con el ejercicio de recursos.

ECOPUMA.– Nuevamente en apoyo a las actividades del Programa Universitario de Estrategias para la Sustentabilidad (antes Programa Universitario del Medio Ambiente, PUMA), se participó en la campaña del Reciclatrón 2016, llevando a cabo dicho evento en el estacionamiento de la Tienda UNAM, con cual se reciclaron aparatos electrónicos de la comunidad universitaria y público en general. En apoyo a este mismo programa se sustituyó un calentador de gas LP por uno eléctrico.

MEJORAMIENTO DE INSTALACIONES.– Asimismo, se continuó con el programa de mejoramiento de las instalaciones, reacondicionamiento de oficinas de la Secretaría Administrativa y la Dirección de Sistemas; también se realizó la reubicación del área de publicidad con las medidas de seguridad adecuadas y se efectuó el cambio de techo en el comedor de Tienda.

VIGILANCIA.– Se efectuó la instalación del sistema de intrusión en Tienda UNAM, el cual permite detectar ingresos no autorizados al inmueble después del cierre, salvaguardando las instalaciones.

ASUNTOS JURÍDICOS

CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO.– Se gestionó la planeación, programación, contratación y control de los contratos de arrendamiento de bienes inmuebles que, por excepción, tienen celebrados las entidades académicas y dependencias universitarias para el cumplimiento de las actividades sustantivas y de administración de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Al inicio del 2016 se tenían celebrados 28 contratos de arrendamiento; en 22 de ellos se llevaron a cabo las gestiones correspondientes para su renovación, con lo cual se contribuyó a que 10 dependencias universitarias y 12 entidades académicas continuaran con sus funciones sin interrupción. De igual manera, se gestionó la suscripción de 7 convenios modificatorios,

derivado de la solicitud de las entidades académicas y dependencias universitarias para que se ampliara la vigencia del contrato de arrendamiento o se incrementara la renta.

Por último, cabe señalar que al finalizar el año 2016, se cuenta con 26 contratos de arrendamiento debidamente formalizados.

CONVENIOS DE FINIQUITO.– Se efectuaron las gestiones correspondientes para la terminación de los contratos de arrendamiento de tres dependencias universitarias y tres entidades académicas, con lo cual se suscribieron seis convenios de finiquito.

NUEVOS CONTRATOS.– Se llevó a cabo ante propietarios y diversas dependencias universitarias, la formalización de cuatro nuevos contratos de arrendamiento, con lo cual se atendió la solicitud de dos entidades académicas y dos dependencias universitarias que requerían el arrendamiento de un bien inmueble.

