

---

## DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

---

*Dr. Salvador Castro Huerta*  
*Director General*  
*(enero de 2001)*

### INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Servicios Administrativos es una Dependencia de la Secretaría Administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de México, que tiene tres objetivos principales:

- 1.- Otorgar diversos servicios institucionales en los cuales se integra la labor en apoyo al Colegio de Administración, la participación en nombramientos de secretarios administrativos y/o jefes de unidad administrativa, seguimientos de las auditorías administrativas efectuadas a las dependencias y la depuración del parque vehicular.
- 2.- Administrar y contratar en arrendamiento inmuebles para uso de la Universidad.
- 3.- Administrar el Sistema de Tiendas de Autoservicio de la UNAM, para apoyar la economía de los trabajadores por medio del ofrecimiento de productos de buena calidad a precios bajos.

### ACONTECIMIENTOS RELEVANTES

#### *Servicios Institucionales*

Durante 2003 se organizaron y coordinaron cuatro sesiones del Colegio de Administración, con una asistencia promedio del 93.0% de los integrantes, en las cuales se analizaron siete temas relevantes de la administración general universitaria. En estas sesiones se expusieron temas enfocados a la obligación contractual para la cobertura de plazas de confianza, aspectos fiscales por remuneración al personal, la importancia del patrimonio universitario en la Institución, normatividad en materia de obra y servicios relacionados con la misma, protección civil, Programa de Recredencialización, Módulo de Registro, Control y Trámite de Incidencias y Tiempo Extra (SIP).

Asimismo, se realizaron 20 trámites de solicitud de nombramiento de secretarios administrativos, jefes de unidad administrativa y jefes de unidad de administración de recursos.

---

En este mismo ejercicio se llevó a cabo la implantación del “Programa de Renovación Vehicular”, cuyo objetivo fue la renovación de los vehículos con antigüedad mayor a 16 años para eficientar la atención de los servicios que prestan las diferentes entidades y dependencias universitarias. Este Programa permitió la disminución del rango de antigüedad en los automóviles de 26 a 15 años y en los vehículos tipo Pick Up de 27 a 23 años. Se adquirieron 192 vehículos, en donde el 44.0% (85) fueron asignados a las áreas sustantivas, el 28.0% (54) a los Programas Complementarios a la Docencia e Investigación y Extensión Universitaria, mientras que el 28.0% (53) se destinaron a áreas administrativas. El número total de vehículos con que actualmente cuenta la Institución es de 1,906; se realizaron 182 bajas, de las cuales se reasignaron 38 unidades, beneficiándose a 13 dependencias y entidades universitarias.

Por otra parte, con el objeto de identificar áreas susceptibles de mejora en la gestión administrativa de la Universidad, durante el 2003 se recibieron y analizaron 113 documentos de Auditoría de las entidades y dependencias universitarias.

## ADMINISTRACIÓN Y CONTRATACIÓN DE INMUEBLES

Por lo que respecta a la contratación de inmuebles, durante el año se renovaron 26 contratos de arrendamiento, de los cuales 12 fueron con incrementos del 3.0% al 7.0%, 14 fueron sin incremento y se recuperaron 10 depósitos en cantidad de \$381.4 miles otorgados como garantía de cumplimiento, que se encontraban en poder del arrendador. Se suscribieron 5 contratos de arrendamiento nuevos, sin fianza ni depósito y se finiquitaron 3. De conformidad con la normatividad aplicable en la materia, se elaboraron 37 inventarios físicos, incluyendo la memoria fotográfica y se solicitaron 38 justipreciaciones de renta.

## SISTEMA DE TIENDAS

- Durante 2003 se lograron ventas por \$209.3 millones, atendiendo a 904.5 miles de clientes. Es importante señalar, con base en los resultados de una encuesta llevada a cabo en las Tiendas de la UNAM en este periodo, que de los clientes que visitan las tiendas, el 50.0% corresponde a la población abierta y el otro 50.0% a la comunidad universitaria; de éstos últimos, el 37.0% son trabajadores administrativos y el 13.0% académicos y funcionarios.
- Los créditos otorgados por el Sistema de Tiendas UNAM durante 2003 fueron 857, por un monto de 3.6 millones de pesos, de los cuales 51 fueron para trabajadores académicos y 806 para administrativos, representando \$ 0.4 millones y \$ 3.2 millones, respectivamente.
- Se reactivó la presencia de artículos de insignia universitaria en eventos relevantes de la Universidad. Lo más sobresaliente en este caso fue la incorporación de la marca Lotto.
- Como una opción más para los trabajadores de la UNAM y con el propósito de complementar los servicios que se proporcionan en las tiendas, se continuó con la política de otorgar concesiones para presencia y venta en piso a personas físicas y morales que ofrecen artículos o servicios que no se expenden normalmente en las tiendas.
- Con el objeto de salvaguardar los inventarios del sistema de tiendas y reducir la sustracción indebida de artículos, se implantó el sistema de seguridad a través del circuito cerrado de televisión, lo que aunado a una mayor supervisión del personal de seguridad y vigilancia, ha logrado disminuir la merma.
- Por lo que se refiere a Sistemas, se ha puesto especial énfasis en el desarrollo de aplicaciones propias, que reduzcan la dependencia de proveedores externos; de esta manera se han elaborado diversas aplicaciones

satélites al punto de venta, tales como el sistema de Crédiunam y algunos otros que se encuentran en desarrollo, como el de control de arrendamientos y el nuevo sistema de mercaderías.

- En cuanto a Redes y Comunicaciones, en 2003 se reestructuró la red del área local que cubre la Tienda Metro y áreas administrativas de la DGSA, lográndose que a fin de este período todos los equipos de la dependencia estén conectados a REDUNAM. Por primera vez se enlazó a la Tienda Acatlán a REDUNAM, haciendo uso de tecnología inalámbrica.

## PRINCIPALES LOGROS Y RETOS EN 2003

### *Servicios Institucionales*

- Se logró la formalización del proceso de convocatoria de las sesiones del Colegio y se estableció una logística adecuada para el desarrollo de las mismas.
- Se desarrolló una base curricular de los secretarios administrativos y/o jefes de unidad administrativa.
- Se analizaron los documentos de Auditoría Interna, lo que permitió un seguimiento de las incidencias de las observaciones en cada una de las áreas de la administración.
- Se mantuvo comunicación constante con la Dirección General de Servicios Generales, con el propósito de coordinarse y realizar los trámites de “Baja de Vehículos” y “Reasignación Vehicular” de forma expedita.
- Se actualizó el Inventario del Parque Vehicular de la UNAM, con la información enviada por las dependencias y entidades universitarias.
- Se validó la información del Inventario del Parque Vehicular de la UNAM, con la información de la Dirección General del Patrimonio Universitario.

### *Arrendamiento de Inmuebles*

- Se dio cabal cumplimiento y aplicación de las disposiciones que contempla la normatividad en materia de arrendamiento de inmuebles por parte de la Universidad Nacional Autónoma de México, en su carácter de Arrendataria, publicado en la *Gaceta UNAM*, el 1º de agosto de 2002.
- No se entabló ningún juicio en contra de esta Casa de Estudios, con motivo de la celebración de los contratos de arrendamiento.
- Se logró el reintegro de depósitos a la UNAM, por los arrendadores.
- Los incrementos en el costo de renta mensual de los contratos de arrendamiento celebrados, fueron inferiores a los dictaminados por el Asesor Inmobiliario de la Dirección General de Patrimonio Universitario.
- En los contratos de arrendamiento suscritos por primera ocasión, no se otorgó fianza, ni depósito al arrendador para garantizar el cumplimiento del mismo.

### *Sistema de Tiendas de Autoservicio de la UNAM*

- La utilidad bruta obtenida en 2003 ascendió a \$22,934 miles, lo que equivale al 11.0% de las ventas totales, obteniéndose una diferencia a favor de \$0.4 millones con respecto a lo alcanzado en el mismo período de 2002.

- La merma controlada se disminuyó en 26.4% con respecto al ejercicio de 2002, al ser en 2003 de \$138 miles.
- En materia de publicidad, se realizaron 35 campañas publicitarias, 16 más que en 2002.
- Durante el período del 6 de enero de 2003 al 2 de enero de 2004, los informes que publica la PROFECO, señalan que de 54,141 artículos verificados en las diversas cadenas de autoservicio, Tiendas UNAM tuvo 2,959 (5.5%) con precio más bajo, 50,338 (92.9%) tienen precios dentro del promedio del mercado y sólo 844 (1.6%) presentaron el precio más alto.
- En seguimiento al proyecto de modernización tecnológica de Tienda Metro, se adquirió el sistema de básculas que funcionan conectadas a la línea de cajas. La operación de estas básculas permitirá mejorar el control de perecederos y agilizar el cobro de productos de los departamentos de salchichonería, lácteos, carnes, así como de pescados y mariscos.
- En julio de 2003 se iniciaron los trabajos para el desarrollo de una aplicación que pretende sustituir al actual Sistema de Mercaderías. A la fecha se tiene terminado el 85.0% del proyecto, cubriendo totalmente las etapas de recopilación de información, análisis de modelo sistema génesix, elaboración de modelo de datos, elaboración de scripts de migración de datos, diseño de clases, propiedades y métodos; parcialmente se tienen las de capa de presentación, desarrollo y pruebas.
- Sin embargo, se ha encontrado que antes de continuar, es imprescindible llevar a cabo la redefinición de procedimientos y actividades, así como la reasignación de tramos de control y responsabilidades, de modo que estén acorde a las necesidades actuales. Para ello se hará una exhaustiva revisión de los procesos y flujos de información de las áreas involucradas, ya que adicionalmente a que éstos puedan "Sistematizarse", es la oportunidad ideal de reducir trámites y optimizar procesos.

\* \* \*

#### CUADRO RESUMEN

Concepto	2003
Vehículos adquiridos	192
Clientes atendidos por el sistema de tiendas de la UNAM	904,500
Créditos otorgados por el sistema de tiendas UNAM	857