

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Dr. Salvador Castro Huerta – Director General – enero de 2001

Introducción

Corresponde a la Dirección General de Servicios Administrativos propiciar la comunicación y desempeñarse como enlace entre la Secretaría Administrativa 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; verificar que las adquisiciones de los boletos de avión correspondan a los reportes semanales que las aerolíneas Aero-méxico y Mexicana emitan semanalmente para su cobro, así como administrar y operar el Sistema de Tiendas UNAM.

Actividades, logros y resultados obtenidos

Reforzamiento de las políticas informáticas, incremento en la automatización de procesos y cambio del sistema de mercaderías.

El reforzamiento de las políticas informáticas contempló la actualización de aspectos de seguridad en los equipos de usuario, servidores y seguridad perimetral, donde se actualizaron los cortafuegos. La automatización de procesos tiene como objetivo reducir la participación manual en tareas operativas, tales como: generación de respaldos, intercambio de información entre sistemas y generación de mecanismos de control y seguimiento que optimicen el uso de los recursos y, no menos importante, el cambio del sistema de mercaderías, donde el levantamiento de información y detección de necesidades, diseño, proceso administrativo de adquisición y desarrollo, dio inicio en junio del 2007, consolidándose su adquisición en diciembre del mismo año. Dicho sistema sustituirá al actual sistema de mercaderías que lleva más de 12 años en operación y que como consecuencia de su obsolescencia presenta fallas recurrentes, que en más de una ocasión han puesto en riesgo la operación del sistema de Tiendas UNAM.

El fortalecimiento y actualización de las políticas informáticas, conjuntamente con la automatización gradual de procesos, han permitido reducir notoriamente el número de fallas en el equipo de la dependencia, toda vez que evita la instalación de software no autorizado, spyware, malware y virus informáticos; así como, el tiempo que el personal operativo dedica a la solución de este tipo de tareas.

Asimismo, con la puesta en operación del Sistema de Mercaderías se espera reducir notoriamente los tiempos de respuesta de las áreas operativas, principalmente de la Subdirección de Adquisiciones y piso de venta, ya que muchos procesos relacionados a la toma de decisiones, que actualmente se realizan de forma manual o en herramientas como Excel, han sido incluidos en el diseño y ahora son automatizados.

El diseño modular de la aplicación permite, por otra parte, que muchas actividades, como la producción de reportes ejecutivos, ya no requieran ser generados de forma centralizada por el área de sistemas, sino directamente por los usuarios, lo que agiliza la operación en su conjunto y permite que la Dirección de Sistemas se enfoque a otras actividades sustantivas como son la planeación, diseño y desarrollo de otras aplicaciones tendientes a mejorar la operación de la dependencia en su conjunto

Adicionalmente a lo anterior, la adquisición de los programas fuente y conocimiento completo del modelo de base de datos de la aplicación, facilita la incorporación de nuevas funcionalidades, tales como el enlace automático al punto de venta, lo que permitirá tener la posibilidad de ofrecer a la clientela, principalmente dependencias, un portal donde puedan realizar sus compras en línea, conociendo de antemano los precios de venta y existencias.

Finalmente, la adquisición de los programas fuente da a la Dependencia una completa independencia de proveedores externos y permite mantener siempre actualizada la aplicación a las necesidades vigentes.

Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de las Secretarías y Unidades Administrativas de la UNAM permitió, durante el 2007, continuar como mecanismo que asegura la calidad de los servicios administrativos.

Refrendos por parte del organismo certificador

Se obtuvieron dos refrendos de Certificado/Registro del SGC.

Visitas técnicas

Como un mecanismo para el mantenimiento del SGC se programaron visitas técnicas permanentes en asuntos de gestión de la calidad en cada dependencia y entidad. En 2007 se realizaron un total de 622 visitas técnicas a las entidades y dependencias de las 132 secretarías y unidades administrativas.

Capacitación en materia del Sistema de Gestión de la Calidad

Con la finalidad de que el personal de la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, cuente con los conocimientos y herramientas metodológicas para la operación del mismo, se imparte el “Diplomado en Sistemas de Gestión de la Calidad de la Administración Universitaria”, en el cual se abordan temas para gestionar el cambio organizacional enfocado a

la calidad, dentro del marco normativo del sistema de evaluación de la conformidad en México y con base a estándares internacionales.

En el año 2007 se realizaron 2 Diplomados capacitando a un total de 331 personas, de las cuales, el 33% son coordinadores del Sistema (109 personas), 29% secretarios y jefes de Unidad Administrativa (97 personas), 24% responsables de los 4 procesos básicos (Personal 22, Presupuesto 17, Bienes y Suministros 22, y Servicios Generales 17), 8.4 % auditores internos de calidad (28 personas) y el 5.6% (19 personas), son servidores públicos de la estructura relacionados con la operación del SGC.

También se incorporó como parte del programa de capacitación del SGC una sesión de inducción, lográndose en este periodo la realización de 10 sesiones, asistiendo 112 personas de 23 secretarías y unidades administrativas.

Otros resultados

- Los procedimientos administrativos se encuentran actualizados y son homogéneos para las 132 secretarías y unidades administrativas.
- El sistema permite asegurar la adecuada observación y control de la normatividad aplicable.
- Doce de los quince indicadores, tanto de los procesos básicos como del proceso de gestión de la calidad, arrojaron resultados eficaces.

Se hizo un levantamiento de información del equipo de cómputo de todas las secretarías y unidades administrativas, obteniendo como resultado la oportunidad de mejora al SGC a partir de la sistematización de los reportes de los procesos de Bienes y Suministros, y Servicios Generales.

Comunicación

Se diseñó y desarrolló el portal del SGC con la finalidad de crear un medio de comunicación ágil y permanente con todo el personal involucrado en el mismo, así como contribuir a su fortalecimiento a nivel institucional. Actualmente el área de comunicación mantiene vigente el portal como una herramienta de comunicación prioritaria.

Sistema de Tiendas de Autoservicio UNAM

Las ventas en 2007 ascendieron a \$198'572,533.10, de las cuales el 60.9% fueron realizadas por la comunidad universitaria, el 5.1% por las entidades y dependencias universitarias y el 34.0% por el público en general, incluidos estudiantes. Se atendieron 760 889 clientes, 7.7% menos que el año anterior, resultado de la liberación de vales al personal universitario que labora en la zona norte del área metropolitana.

La utilidad bruta creció en 2.5% con relación al año anterior y fue de 12.31% sobre ventas totales. La merma de inventarios disminuyó en 66.8% con relación al año anterior, lo que significó el 0.08% sobre el valor de las ventas.

De acuerdo a los informes que publica PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor), del 2 de enero al 7 de diciembre de 2007, del total de artículos verificados (89 554) en las distintas cadenas de autoservicio, Tiendas UNAM tuvo el 4.8% con precios más bajos, 92.9% con precios dentro del promedio del mercado y el 2.3% con precios más altos.

A continuación se detallan los logros alcanzados en esta materia:

- Depuración de mobiliario y equipo en el Sistema de Tiendas.
- Sustitución de las unidades condensadoras para el sistema de refrigeración que permitirá ahorros en energía eléctrica, gas refrigerante, mantenimiento y reducción en la emanación de gases nocivos para la capa de ozono.
- Inicio del programa de mercadotecnia tendiente a incrementar las ventas.
- Inicio de la operación del pedido electrónico a proveedores.
- Inicio del proceso de diseño, desarrollo y adquisición del sistema informático de mercaderías.

Servicios Institucionales

Durante 2007, se llevó a cabo la organización y coordinación de cuatro sesiones del Colegio de Administración, en las que se analizaron temas relevantes de la Administración General Universitaria, tales como: Inauguración del Diplomado en “Sistemas de Gestión de la Calidad en la Administración Universitaria”, clausura/inauguración de la 1ª y 2ª generación; Resultados de la Revisión Contractual UNAM-AAPAUNAM 2007–2009; Impuesto Sobre la Renta, Ejercicio 2006, y Nueva Ley del ISSSTE.

Asimismo, se atendieron 20 trámites de solicitud de nombramiento de secretarios Administrativos, jefes de unidad administrativa y coordinadores de servicios administrativos.

Se adquirieron 107 Vehículos, el 65% (69 unidades) fueron asignados a las áreas sustantivas, el 10% (11 unidades) a programas complementarios a la docencia e investigación y a extensión universitaria, mientras que el 25% (27 unidades) se destinaron a áreas de apoyo. Cabe destacar que el parque vehicular con que actualmente cuenta la Institución es de 2 067 unidades.

Por otra parte, con el objeto de identificar áreas susceptibles de mejora en la Gestión Administrativa de la Universidad, durante el 2007 se recibieron y analizaron 80 documentos de auditoría de las entidades y dependencias universitarias.

Arrendamientos Inmobiliarios y Seguimiento y Validación en Trámites de Viaje

La Dirección General de Servicios Administrativos, en cumplimiento con lo dispuesto en el acuerdo séptimo fracción III del “Acuerdo que Reorganiza la Secretaria Administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de México”, publicado en Gaceta UNAM con fecha 15 de noviembre de 2001, gestiona, contrata, controla y finiquita las contrataciones de bienes inmuebles en arrendamiento que requieran las entidades y dependencias universitarias.

Al respecto, 2007 dio inicio con la administración de 33 contratos de arrendamiento vigentes (22 en el Distrito Federal, 10 foráneos y 1 en el extranjero), con un uso destinado de: 16 para la administración, 6 para la docencia, 8 para la investigación y 3 para la difusión cultural.

Asimismo y en cumplimiento a las disposiciones que establece la “Normatividad en Materia de Arrendamiento de Inmuebles por parte de la Universidad Nacional Autónoma de México, en su carácter de Arrendataria”, publicada en Gaceta UNAM con fecha 1º de agosto de 2002, se llevaron a cabo las tareas de:

Arrendamientos	Número
Suscripción de nuevos contratos	2
Renovación con incremento del 4.5 % mensual	31
Suscripción de convenios de finiquito	3
Justipreciación de renta	38
Inventario físico	36
Memoria fotográfica	36

Se concluyó el ejercicio 2007 con la administración de 32 Contratos de arrendamiento vigentes (21 en el Distrito Federal, 10 foráneos y 1 en el extranjero), con un uso destinado de: 16 para la administración, 6 para la docencia, 7 para la investigación y 3 para la difusión cultural.

A continuación se detallan los logros alcanzados en esta materia:

- El importe de renta mensual pactado con los arrendadores en las renovaciones de los contratos de arrendamiento solicitados y en los suscritos por primera vez, fue inferior en un 95% a los montos dictaminados en los Trabajos Valuadores de Justipreciación de Renta, emitidos por la Dirección General del Patrimonio Universitario.
- No se promovió ningún juicio en materia de arrendamiento ante el Tribunal Superior de Justicia del D. F. Asimismo, en los contratos de arrendamiento suscritos por primera vez, la Dirección General de Servicios Administrativos no otorgó fianzas ni depósitos como garantía de cumplimiento de contrato.

Trámite de Boletos de Avión

En el primer trimestre del ejercicio 2007, la UNAM renovó por el periodo de un año computado del 1º de abril de 2007 al 31 de marzo de 2008, los contratos de “Suministro para la Reservación, Expedición y Ministración de Boletos de Avión y otros Servicios de Viaje” con las aerolíneas “Aerovías de México, S.A. de C.V.” (Aeroméxico) y “Compañía Mexicana de Aviación, S. A. de C. V.” (Mexicana).

Al respecto, la Dirección General de Servicios Administrativos verificó que los boletos de avión y otros servicios, adquiridos por las dependencias y entidades universitarias en el IN PLANT de Aeroméxico y Mexicana, correspondieran a los boletos referidos en los reportes semanales y mensuales que las aerolíneas emitieron para su cobro.
