

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Mtro. Pablo Tamayo Castroparedes – Director General – diciembre de 2007

Introducción

La Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA) es la encargada de propiciar la comunicación y ser el medio de 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 y verificar que las adquisiciones de los boletos de avión correspondan a los reportes semanales que las aerolíneas Aeroméxico y Mexicana emitan semanalmente para su cobro, así como administrar y operar el Sistema de Tiendas UNAM.

Actividades, logros y resultados obtenidos

Sistema de Gestión de la Calidad

Durante 2008, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de las Secretarías y Unidades Administrativas de la UNAM, logró importantes mejoras gracias a la realización de un análisis constante de sus resultados y actualización de todos los documentos normativos.

La actualización de los documentos del SGC permitió revisar y fortalecer los manuales de Gestión de la Calidad y Planeación de la Calidad; 14 guías de Competencia, 53 procedimientos; 10 Instrucciones de Trabajo de los 4 Procesos Básicos (Personal, Presupuesto, Bienes y Suministros y Servicios Generales); 6 procedimientos Normativos; 3 procedimientos Generales y la creación de nuevos documentos.

Refrendos por parte del organismo certificador

Durante el periodo que se reporta, se llevaron a cabo dos auditorías de vigilancia –la 4ª y 5ª–, mediante las cuales se mostró al organismo de certificación conformidad del SGC con la norma de referencia.

Del 1 al 5 de diciembre se llevó a cabo la auditoría de re-certificación a una muestra de 21 secretarías y unidades administrativas de las 130 que forman parte del SGC, obteniéndose cero inconformidades y diez oportunidades de mejora; este resultado nos ha permitido obtener la certificación ISO-9001 por un período más de 3 años, siendo del 2009 al 2012.

Apoyo técnico

Como un mecanismo para el mantenimiento del SGC, se reestructuró la forma de atender a todas las secretarías y unidades administrativas, llevándose a cabo Visitas Técnicas, Visitas de

Seguimiento, Orientación a Distancia y Apoyo técnico en las oficinas de la DGSA. Obteniendo como resultado 869 asistencias técnicas para mantener y mejorar las operaciones administrativas en las entidades y dependencias.

Auditorías internas

Se hicieron dos auditorías internas en las que se evaluó a 110 (84.6%) secretarías y unidades administrativas, lo que permitió identificar áreas de oportunidad del SGC que se están trabajando.

Revisión por la Dirección

Durante 2008 se realizaron dos Revisiones por la Dirección de Servicios Institucionales, reuniones que permiten, a través del análisis de los resultados del SGC, establecer acciones para su fortalecimiento y mejora.

Capacitación

Se continúa con la impartición del 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. Con la finalidad de mejorar este programa, se realizaron adecuaciones al contenido del diplomado en mención particularizándolo a nuestro SGC. Asimismo, se diseñó un programa de capacitación del SGC, basado en un modelo de competencias que se centra fundamentalmente en desarrollar y fortalecer las habilidades, conocimientos y actitudes inherentes a las funciones del personal que interviene en el SGC, de acuerdo a las guías de Competencia.

Esto permitió llevar a cabo 36 acciones de capacitación atendiendo las necesidades de 948 participantes de las 130 entidades y dependencias que integran el SGC.

Acciones realizadas y personal capacitado 2008

ACCIÓN/EVENTO	DURACIÓN (HORAS)	PERSONAS	HRS. HOMBRE CAPACTACIÓN	NO. CURSOS/ SESIONES
Diplomado, 3ª G	136	146	19 856	1
Diplomado, 4ª G	136	61	8 296	1
Sesión de Inducción	3	253	759	10
Taller de revisión por la dirección específica	3	89	267	3
Taller de servicio no conforme, acciones correctivas y preventivas	3	359	1 077	19
Taller de Actualización de Auditores Internos	12	24	288	1
Taller de Formación de Auditores	18	16	288	1
		948	30 831	36

Fuente: DPGC / DGSA

Acciones realizadas y personal capacitado de acuerdo a la función dentro del SGC en 2008

ACCIÓN/EVENTO	Secretarios Administrativos/ Jefes de Unidad Administrativa	Representante del Secretario o Jefe de Unidad	Resp./Proceso Personal	Resp./Proceso Presupuesto	Resp./Proceso Bienes y Suministros	Resp./Proceso Servicios Generales	Otros *	Totales
Diplomado, 3ª G	6	2	19	27	31	16	45	146
Diplomado, 4ª G	6	6	10	11	4	11	13	61
Sesión de Inducción	15	8	25	25	11	19	150	253
Taller de revisión por la dirección específica	28	43	6	6	4	1	1	89
Taller de servicio no conforme, acciones correctivas y preventivas	3	13	73	98	82	78	12	359
Taller de Actualización de Auditores Internos	0	2	2	0	2	0	18	24
Taller de Formación de Auditores Internos	0	5	1	1	1	0	8	16
TOTALES	58	79	136	168	135	125	247	948

Fuente: DPGC / DGSA

* **Incluye:** delegados administrativos, jefes de área y asistentes de proceso

Comunicación

El portal del Sistema ha permitido consolidarse como un medio de comunicación ágil y permanente con todo el personal involucrado en el SGC, así como contribuir en el fortalecimiento del sistema a nivel institucional. Adicionalmente, se fortalece la comunicación entre el personal que interviene en el SGC a través de la Gaceta electrónica.

La Gaceta electrónica *Mejora continua UNAM* fue creada con el propósito de fortalecer la comunicación entre los diferentes actores que intervienen en el SGC, con la finalidad de dar cuenta de las actividades cotidianas, conocer lo que sucede al interior de los procesos del Sistema y para difundir las mejores prácticas de cada secretaría y unidad administrativa de las entidades y dependencias que conforman el SGC. En resumen, es una obra colectiva que permite una comunicación continua y sirve como complemento al Portal del SGC, cuya publicación es bimestral.

Otras acciones

Comprometidos con las exigencias que nos demanda la modernización administrativa, se está llevando a cabo la documentación de los requerimientos informáticos para sistematizar los procesos del SGC, el análisis de los campus foráneos a fin de impulsar su desconcentración administrativa y, con todas las acciones antes citadas, también se están atendiendo algunas acciones incluidas dentro del Plan de Desarrollo 2008 -2011.

Servicios institucionales

Durante 2008, se llevó a cabo la organización y coordinación de 2 sesiones del Colegio de Administración, en la que se analizaron temas relevantes de la administración general universitaria, tales como: Nueva Ley del ISSSTE: Aspectos de seguridad e higiene; acuerdos del Contrato Colectivo de Trabajo para el Personal Administrativo de Base; nuevo esquema de compras al extranjero; revisión del Contrato Colectivo de Trabajo UNAM-STUNAM, 2008-2010; programa de jubilación/pensión y nuevo procedimiento para la Comisión Mixta de Escalafón.

Asimismo, se atendieron 51 trámites de solicitud de nombramiento de secretarios administrativos, jefes de Unidad Administrativa y coordinadores de Servicios Administrativos.

Se adquirieron 195 vehículos, el 46% (90 unidades) fueron asignados a las áreas sustantivas, el 15% (30 unidades) a programas complementarios a la docencia e investigación y extensión universitaria, mientras que el 39% (75 unidades) se destinaron a áreas de apoyo. Cabe destacar que el parque vehicular con que actualmente cuenta la Institución es de 2 084 unidades.

En junio de 2008, se publicó un acuerdo en donde se reduce el porcentaje de Participación Institucional del 20% al 10% durante el presente ejercicio y al 5% para los ejercicios subsecuentes, lo que les permitió a las entidades y dependencias universitarias generadoras de ingresos extraordinarios contar con más recursos.

En lo concerniente a la Administración de la Participación Institucional sobre los Ingresos Extraordinarios, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2008, se obtuvieron recursos por la captación de la participación institucional, por un importe de \$17 3264 873.54; cantidad que permitió atender, en el periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2008, 186 solicitudes de apoyo presentadas por las entidades y dependencias universitarias, así como por instituciones afines, por un importe de \$118 230 316.93.

La aplicación de estos recursos fue derivada a: órganos de la investigación humanística, científica, facultades y escuelas, por un importe de \$66 202 392.70, lo que representó el 56% sobre el total ejercido; en programas complementarios a la docencia e investigación y extensión universitaria \$4 576 986.45, representando el 4% y, a los servicios de planeación administrativos y jurídicos \$47 450 937.78, correspondiendo éste al 40%, mismos que permitieron contribuir en el cumplimiento de los programas prioritarios de la Universidad.

DISTRIBUCIÓN DE LOS APOYOS EJERCIDOS POR TIPO DE GASTO		
Remuneraciones personales	4 162 841.74	4%
Servicios	23 973 246.52	20%
Otras prestaciones sociales	41 897 179.00	36%
Artículos, materiales y útiles diversos	11 460 094.21	10%
Mobiliario y equipo	15 855 619.73	13%
Inmuebles y construcciones	5 000 000.00	4%
Programas de ext. y colaboración académica	15 881 335.73	13%
TOTAL	\$118 230 316.93	

Cabe destacar que en cumplimiento a la normatividad universitaria, se atendieron 66 solicitudes de devolución de la Participación Institucional, por un importe de \$50 968 083.75

Sistema de Tiendas de Autoservicio UNAM

Durante 2008, las acciones en materia de sistemas estuvieron orientadas a los siguientes objetivos:

- Modernización de las aplicaciones internas
- Publicación de la página web de la dependencia
- Puesta en marcha del Sistema de Mercaderías

La modernización de las aplicaciones internas ha estado enfocada a la sustitución de aplicaciones en entorno cliente servidor por aplicaciones en entorno web, como es el caso de la aplicación usada por el área de CREDIUNAM, dando énfasis en el uso de herramientas Open Source que reducen costos por licenciamiento.

La publicación de la página web de la DGSA ha permitido integrar en un sólo sitio la información relativa a toda la dependencia, además de servir como portal para que los usuarios de los servicios que ésta brinda, puedan acceder a los mismos desde una plataforma más amigable y siempre disponible; de esta forma se incorporó información relativa a control vehicular, nombramiento de secretarios y jefes de Unidad Administrativa, Participación Institucional, Tienda UNAM, arrendamiento y Sistema de Gestión de la Calidad.

Respecto a la puesta en marcha del nuevo Sistema de Mercaderías en junio del 2008, esta nueva aplicación sustituyó al anterior sistema denominado Genesisix, el cual tenía operando más de 12 años y cuya obsolescencia se había constituido en una limitante importante para la adopción de políticas comerciales vigentes, además de presentar fallas frecuentes en hardware y software con el consiguiente riesgo de detener el proceso de adquisición, recibo y devolución de mercancía para las Tiendas UNAM.

En lo que respecta a las ventas a diciembre de 2008, ascendieron a \$201 777 077, de las cuales el 60.17% se destinó a la comunidad universitaria, el 5.97% a las entidades y dependencias universitarias y el 33.86% al público en general, incluidos estudiantes. Se atendieron a 693 471 clientes, 8.86% menos que en el mismo período del año anterior, resultado de la disminución de asistencia de clientes en Tienda Acatlán y, por la suspensión de la venta de vinos y licores, en Tienda Metro.

La utilidad bruta disminuyó en 1.28% con relación al año anterior y fue de 11.96% sobre ventas totales. La merma de inventarios representó el 0.40% sobre el valor de las ventas, porcentaje por debajo de la provisión destinada a ese renglón.

De acuerdo a los informes que publica PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor), del 2 de enero al 18 de diciembre de 2008: del total de artículos verificados (88 325 en las distintas cadenas de autoservicio), Tiendas UNAM tuvo el 2.75% con precios más bajos, 95.93% con precios dentro del promedio del mercado y el 1.32% con precios más altos.

Logros

- ~ Mejora del servicio a la comunidad universitaria, a través de mantener permanentemente abastecidas las tiendas, reubicación de los departamentos que las integran y cambio de la identidad gráfica.

- ~ Incorporación del servicio de venta de equipo de cómputo, accesorio y consumible.
- ~ Realización de la 1ª EXPO Gastronómica de los Estados para incorporar al padrón nuevos proveedores y productos.
- ~ Mejora en los procedimientos para la atención a proveedores.
- ~ Emisión sistematizada de pedidos y facturas.
- ~ Seguimiento y depuración de cuentas por cobrar y por pagar.
- ~ Actualización de cobro a clientes por punto de venta.
- ~ Programación adecuada de pago a proveedores.
- ~ En el periodo reportado, el Sistema de Tiendas de la UNAM dio atención a 693 471 clientes y otorgó 303 créditos

Arrendamientos inmobiliarios y seguimiento y validación en trámites de viaje

Arrendamiento de inmuebles

En el año 2008, se inició con la administración de 32 contratos de arrendamiento; 21 en el D. F., 10 foráneos y 1 en el extranjero; su uso se clasifica en las siguientes funciones: 15 para la administración, 6 para docencia, 8 para investigación y 3 para difusión cultural.

En cumplimiento con 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* de fecha 1º de agosto de 2002, se han realizado: 2 suscripciones de nuevos contratos, 30 renovaciones con incremento del 3.8% mensual, 4 suscripciones de convenios de finiquito, 41 justipreciaciones de renta y 39 inventarios físicos.

Logros

- ~ El importe de renta mensual acordado con los arrendadores para la renovación de los contratos de arrendamiento y los suscritos por primera vez, en un 99% de los casos fue inferior a los montos dictaminados en los Trabajos Valuatorios de Justipreciación de Renta, emitidos por la Dirección General del Patrimonio Universitario.
- ~ No se promovió ante el Tribunal Superior de Justicia del D. F. ningún juicio en materia de arrendamiento de inmuebles.
- ~ En el contrato de arrendamiento suscrito por primera vez, la DGSA no otorgó fianzas ni depósitos como garantía de cumplimiento de contrato.

Trámite de boletos de avión

- ~ En el ejercicio 2008, la DGSA renovó por el periodo de dos años computados del 1º de Abril de 2008 al 31 de Marzo de 2010, el Contrato 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).

Logros en ambas aerolíneas

- ~ Descuentos permanentes para los trabajadores universitarios que adquieran boletos para sí y para sus familiares de primer grado.
- ~ Boletos mensuales en gratuidad para el apoyo de programas de docencia e investigación.
- ~ Exención de cargos por emisión, cancelación, cambio y reembolso de boleto de avión.
- ~ Tarifas económicas con tope a la “S” (Sierra) por Aeroméxico y “M” (Metro) por Mexicana.
- ~ Al 31 de diciembre de 2008, la DGSA ha verificado y tramitado para su pago 2 126 boletos de Aeroméxico y 3 865 de Mexicana, mismos que fueron enviados a la Unidad Coordinadora Institucional.

