

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (DGSA)

Mtro. Francisco Alfredo Adam Dajer – Director General – septiembre de 2010

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

En materia de operaciones, las acciones en la Tienda UNAM 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 para la comunidad universitaria.

Durante 2012 se concretó la negociación con Apple para la venta de sus productos en el piso de venta y se fortalecieron las relaciones con los proveedores de equipo de cómputo, ropa deportiva PUMA, electrónica y línea blanca.

Se realizaron diferentes dinámicas comerciales para las temporadas del Día del Amor y la Amistad, Día de las Madres, Día del Padre, Vacaciones, Olimpiadas, Días de Muertos, Buen Fin y para la Temporada Navideña.

Se organizó la primera Expo Dependencias, en la cual se dieron a conocer a las distintas dependencias universitarias los diferentes productos y servicios con lo que cuenta la Tienda para cubrir sus necesidades.

Asimismo, se participó con éxito en la Feria de Cómputo y Útiles Escolares 2012, donde se lanzó la nueva imagen de la Tienda y se ofreció la gama completa de cómputo con la cual cuenta la Tienda.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

Colegio de Administración

Se organizó y coordinó una sesión del Colegio de Administración, en la que se trataron temas relevantes de la Administración General Universitaria y consistió en:

Primera sesión. Se llevó a cabo el 4 de diciembre, se trataron los temas: Contrato Colectivo de Trabajo del Personal Administrativo de base, 2012-2014; contratos individuales de trabajo; Nómina Virtual; refrendos de credenciales 2013; Programa de Aprobación y Seguimiento a Asignación de Obra y Servicios Relacionados con la Misma; temas relacionados con la materia de trabajo; requisiciones de compra con el uso de la Firma Electrónica Avanzada;

suministro de uniformes y ropa de trabajo; beneficio institucional denominado MCO; así como, distribución a dependencias por Tienda UNAM. Con una asistencia del 98 por ciento.

Nombramientos. Se gestionaron 42 nombramientos de jefes de unidad administrativa y secretarios administrativos.

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

La adquisición de 179 vehículos en donde el 48 por ciento (86 unidades) fueron asignados a Áreas Sustantivas, el 22 por ciento (40 unidades) a los Programas Complementarios a la Docencia e Investigación y Extensión Universitaria, mientras que el 30 por ciento (53 unidades) se dieron a Áreas de Apoyo, destacando que el parque vehicular con que cuenta la Institución lo conforman actualmente 2 164 unidades.

Se reasignaron y transfirieron 35 vehículos entre las diferentes entidades y dependencias universitarias; en cuanto a las bajas definitivas, se dictaminaron 87 unidades que fueron desincorporadas del parque vehicular de la Institución por parte de la Dirección General del Patrimonio Universitario.

Participación institucional sobre los ingresos extraordinarios. Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de noviembre de 2012 se obtuvieron recursos por la Captación de la Participación Institucional por un importe de \$78 693 448.90, cantidad que permitió atender, dentro del mismo periodo, 109 solicitudes de apoyo presentadas por las entidades académicas y dependencias administrativas universitarias, así como por instituciones afines, por un importe de \$73 761 788.70.

La aplicación de estos recursos fue derivada a: Órganos de la Investigación Humanística, Científica, Facultades y Escuelas, por un importe de \$17 969 930.50, lo que representó 25.84 por ciento sobre el total ejercido; en Programas Complementarios a la Docencia e Investigación y Extensión Universitaria \$16 902 688.72, representando el 24.31 por ciento y, a los Servicios de Planeación Administrativos y Jurídicos \$34 669 301.48, correspondiendo éste al 49.85 por ciento, contribuyendo así al cumplimiento de los programas prioritarios de la Universidad.

La distribución de los apoyos ejercidos por tipo de gasto se dio de la siguiente manera: remuneraciones personales \$77 000.00 (0.10 por ciento), servicios \$6 020 221.72 (8.16 por ciento), becas, prestaciones y estímulos \$13 719 051.00 (18.60 por ciento), artículos y materiales de consumo \$440 358.40 (0.60 por ciento), mobiliario y equipo \$8 399 979.15 (11.39 por ciento), inmuebles y construcciones \$10 589 498.11 (14.36 por ciento), programas de colaboración académica \$34 515 680.32 (46.79 por ciento).

Cabe destacar que, en cumplimiento a la normatividad universitaria, se atendieron once solicitudes de devolución de la Participación Institucional, por un importe de \$1 705 346.63.

Boletos de avión

De relevante importancia son los resultados mostrados en el ejercicio de los contratos de suministro para la reservación, expedición y ministración de boletos de avión.

Se adquirieron 3 287 boletos en el periodo con las tarifas que se convinieron en el contrato suscrito con Aeroméxico, con un costo total de \$27 167 933.31, mismos que reportaron un ahorro por expedición, reexpedición y cambio de boletos equivalente a \$1 175 244.00, resultando en una bonificación en MCO por \$748 079.76, monto que se ha utilizado para la compra de boletos de avión a favor de las entidades y dependencia universitarias.

DIRECCIÓN DE FINANZAS

En materia de Finanzas, en el ejercicio de 2012 Tienda UNAM tuvo ventas netas por \$270 854 506.00, que comparado con las realizadas en el 2011 representan un incremento del 25 por ciento, toda vez que éstas aumentaron \$53 414 954.00.

En el mes de mayo, Tienda UNAM cambió el esquema de ventas a dependencias por el de distribución a dependencias, con el cual se eliminó la facturación y se otorgó un descuento permanente del dos por ciento. Este hecho propició un aumento de \$2 232 683.00 en la colocación de los productos que comercializa el Sistema de Tiendas en las dependencias de la UNAM, al pasar de \$12 229 488.00 en el 2011 a \$14 462 171.00 en el 2012, que representa el 18 por ciento.

La utilidad bruta fue de \$32 683 346.00, lo que representó el 12.5 por ciento de las ventas; en comparación con el ejercicio 2011 la utilidad bruta tuvo un incremento del 20 por ciento.

El remanente obtenido en 2012 antes de nómina fue de \$21 026 318.00, superior en \$7 390 688.00 al obtenido en el 2011, lo que representa un 54 por ciento.

Se atendieron 703 463 clientes, superior en 6 505 a los atendidos en el 2011.

Referente a los créditos otorgados por Credi-UNAM se obtuvo, a diciembre del 2012, una asignación de 1 885 créditos por un importe total de \$11 052 556.00, que con relación a 2011 en el mismo periodo muestra un aumento del 518 por ciento en número de créditos asignados y 652 por ciento en importe ejercido; es decir, 1 580 créditos y \$9 583 581.00 ejercidos más en este año.

Se continuó con las gestiones para la instalación de una sucursal de BBVA Bancomer en la Tienda UNAM, la cual inició operaciones en noviembre 2012.

Durante el ejercicio 2012, se emitieron 7 097 cheques, entre los cuales se realizaron pagos a 502 proveedores y prestadores de servicios.

DIRECCIÓN DE SISTEMAS

Durante el 2012 la Dirección de Sistemas realizó actividades ligadas principalmente al mejoramiento de los sistemas de apoyo a la operación de la Tienda, así como 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 optimizó, se desarrollaron mejoras y se robusteció el Sistema CrediUNAM, que ofrece a los trabajadores de la UNAM la posibilidad de obtener un crédito inmedia-

tamente al momento de solicitarlo, de modo que hiciera más eficiente su operación y permitiera cargas fuertes simultáneas. Gracias al Sistema CrediUNAM se lograron registrar un poco más de dos mil solicitudes de créditos en el año, más del 500 por ciento de incremento en relación al año pasado, beneficiando alrededor de 1 600 empleados de la UNAM.

- Se desarrolló e implementó el Sistema de Distribución a Dependencias de la Tienda UNAM, con lo que se resolvió por completo el problema de facturación a dependencias de la UNAM.
- Se desarrolló e implementó el Sistema de Facturación Electrónica para la Tienda UNAM, donde, en coordinación con Patronato Universitario, se establecieron los procedimientos y servicios web correspondientes, que permiten consolidar la facturación electrónica y la emisión de certificados fiscales digitales a los clientes de la Tienda.
- Se continuó con el proyecto de implementación del Sistema de Gestión Administrativa (ERP) para la Tienda UNAM. Se consolidaron las fases de análisis, diseño y desarrollo, así como el desarrollo de las interfaces de comunicación con el Sistema de Punto de Venta (SAP POS).
- Se mejoró la plataforma de pedidos electrónicos de Tienda UNAM, con lo que se logró agilizar el proceso de envío de órdenes de compra automáticas.
- Se comenzó el desarrollo del nuevo modelo de negocio de farmacia en el que se podrán realizar pedidos automáticos, con lo que se simplificará la operación de la farmacia así como la actualización y comparación de precios.
- Se desarrolló la Aplicación de Validación de Facturas Electrónicas por Lotes, con lo que se beneficia al área de contabilidad en el proceso de validación de facturas de los proveedores de la Tienda.
- Se desarrollaron las primeras versiones de aplicaciones móviles para dispositivos con plataforma iOS y Android, para la Tienda UNAM.
- Se implementó con éxito el procedimiento de venta de boletos para eventos culturales y partidos de los Pumas, dentro de la UNAM.
- Se elaboraron los desarrollos y las pruebas de integración para la implementación de los PinPads bancarios al punto de venta de la Tienda UNAM.
- Como parte de la labor periódica, se realizaron procesos de mantenimiento a los sistemas de Mercaderías y Finanzas, y se atendieron las solicitudes de información de los usuarios que hacen uso de dichos sistemas.

En materia de infraestructura y soporte:

- Se logró virtualizar por completo todos los servicios informáticos de Tienda UNAM y de la DGSA, con lo que se optimiza al máximo la infraestructura existente.
- Se implementó un cluster de alta disponibilidad para todos los sistemas de misión crítica de la Tienda UNAM y la DGSA.
- Se establecieron mecanismos de redundancia en servidores críticos para la operación de la Tienda UNAM.

- Se estableció el Sistema de Almacenamiento NAS de la DGSA, con lo que se mejoró la capacidad para la administración de los servicios informáticos y los respaldos de la dependencia.
- Se implementaron la infraestructura y los procedimientos para soportar la operación en línea del stand de Tienda UNAM en la Feria de Útiles Escolares y Cómputo 2012, llevada a cabo en Ciudad Universitaria y en las sedes alternas.
- Se estableció el acceso seguro a la red interna de la DGSA mediante la implantación de sistemas de VPN-SSL y de IPSec, según las necesidades de los proyectos que lo requieran.
- Se llevó a cabo la migración de la plataforma de colaboración BPOS a la plataforma Office365, con lo que se renuevan las herramientas tecnológicas para el trabajo diario de la DGSA.
- Como parte de la labor periódica, se elaboraron los respaldos diarios a las bases de datos operativas de la Tienda, de modo que en caso de alguna contingencia se minimice la pérdida de información.
- Asimismo, 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 proporcionó el apoyo necesario durante todo el proceso de implementación de la herramienta de BPM.
- Se proporcionaron la infraestructura y el apoyo para los cursos de capacitación del personal de la DGSA.

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Con relación a las nuevas disposiciones de la Dirección General de Presupuesto relativas al seguimiento programático de metas e indicadores de presupuesto, se alcanzaron los objetivos establecidos.

Se concluyó el estudio y análisis de ahorro de energía para las oficinas administrativas de la dependencia y Tienda UNAM, así como los planos unifilares de nuestras instalaciones, el cual fue realizado por la Facultad de Ingeniería UNAM, estableciéndose un plan para la implementación de las acciones.

El Programa Universitario del Medio Ambiente y el proyecto de Ahorro de Energía de la Facultad de Ingeniería, instalaron el medidor de energía eléctrica para las instalaciones de la DGSA y Tienda UNAM, con que se dará un puntual seguimiento al consumo y ahorro de energía en la dependencia.

En conjunto con el Programa para la Instalación de la Red de Distribución Subterránea en Media Tensión de la UNAM, se coordinaron los trabajos para los cambios de la subestación eléctrica y acometidas de energía eléctrica.

Con el fin de incrementar la seguridad en las instalaciones se instaló un sistema para la detección de humos, que permite detectar cualquier conato de incendio en la Tienda UNAM y

demás áreas administrativas; de igual manera se colocaron dispositivos acustomagnéticos para la protección de activos de la Tienda.

Se construyeron 330 metros cuadrados de locales comerciales en el interior de la Tienda, lo que permitió la incorporación de nuevos servicios.

Conjuntamente con la Dirección General de Obras Conservación se coordinó la construcción de las sucursales de Bancomer y Banorte en el interior de la Tienda UNAM, así como la remodelación de los locales que ocupan los nuevos servicios de Ópticas Devlyn y Seguros Generali Banorte.

La sala de usos múltiples de la Tienda UNAM se remodeló, logrando así espacios para la capacitación del personal administrativo de base.

Se impartieron 20 cursos en las instalaciones de la Dirección General de Servicios Administrativos con la participación de 313 trabajadores de base, confianza y funcionarios.

Durante este ciclo se incorporó el programa de servicio social y prácticas profesionales, dando oportunidad a los estudiantes universitarios para tener un acercamiento con la DGSA y la Tienda UNAM, en su formación profesional.

Se habilitó una tienda itinerante para la promoción, venta y participación de la Tienda UNAM en diferentes eventos.

La Secretaría Administrativa de la DGSA y la Dirección de Operaciones de la Tienda iniciaron el proyecto de venta a dependencias y entidades gubernamentales con el fin de lograr un mayor número de ingresos, así como las negociaciones con fabricantes para la comercialización de artículos identificados como de consumo institucional.

Se sentaron las bases para los proyectos de colaboración con las facultades de Psicología y de Medicina Veterinaria y Zootecnia, relativas a la capacitación y mejoras de higiene y manejo de los departamentos de productos preceaderos en Tienda.

Con relación a las bases de colaboración con el Programa Universitario del Medio Ambiente (PUMA) se concluyó la fase 2, relativa al diagnóstico de consumo responsable de los productos ecológicos comercializados por la Tienda, identificando el impacto potencial que tiene la compra de estos productos para la comunidad.

Asimismo, se apoyó al PUMA con la adquisición y colocación de 130 letreros en el campus universitario, para el manejo responsable de los residuos y cuidado de las mascotas.

En lo relativo al plan integral de renovación de la Tienda se concluyó la fase conceptual de los planos arquitectónicos.

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de las secretarías y unidades administrativas (SyUA) de la UNAM se mantiene de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Para ello, durante el 2012 se realizaron la segunda revisión por la Dirección Institucional 2011 y la primera revisión por la Dirección Institucional 2012, con el fin de evaluar el fun-

cionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), a partir de los resultados reportados por el 94.2 por ciento de las secretarías y unidades administrativas en la revisión por la dirección específica.

El nivel de desempeño de las SyUA durante el primer semestre del 2012, con respecto al grado de cumplimiento de los requisitos especificados en el SGC, fue el siguiente: 18.5 por ciento de las SyUA se encuentran en nivel de excelente; 40.8 por ciento en nivel de bueno; 21.5 por ciento en nivel de regular; 10.8 por ciento en nivel de malo y del 8.4 por ciento restante no se tiene información precisa sobre su situación actual.

Del 21 de mayo al 1º de junio del 2012 se realizó la auditoría interna a 69 de las 130 SyUA, con el objetivo de evaluar el nivel de desempeño del SGC respecto a las actividades de medición, análisis y mejora y verificar su mantenimiento.

El resultado institucional fue una no conformidad relacionada con el requisito 8.5.2 Acción correctiva y una oportunidad de mejora al requisito 8.2.1 Satisfacción del usuario, por lo que se logró mejorar el resultado respecto al año anterior en un 75 por ciento. Se contó con la participación de 24 auditores internos y once auditores en entrenamiento, tres de los cuales se encuentran adscritos a entidades ubicadas en el estado de Morelos.

La auditoría externa se realizó del 3 al 14 de septiembre en 41 SyUA, detectándose solamente una no conformidad al requisito 8.5.2 Acción correctiva y ocho oportunidades de mejora.

Durante el año fueron atendidas 28 acciones a nivel institucional y del Proceso de Gestión de la Calidad, de las cuales ya fueron cerradas seis acciones correctivas y seis acciones preventivas, encontrándose en proceso nueve acciones correctivas, cuatro preventivas y tres de mejora.

Se realizaron 443 visitas técnicas para apoyar a las 130 SyUA en el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se llevaron a cabo 24 eventos de capacitación, incluyendo sesiones de inducción, talleres y el diplomado en Sistemas de Gestión de la Calidad en la Administración Universitaria, con la participación de 469 asistentes de las entidades y dependencias de la UNAM.

En el mes de octubre se inició el proyecto de diseño de dos cursos en línea, con el apoyo de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED), lo que facilitará el acceso a la capacitación en el SGC al personal de las SyUA, particularmente a aquellos que se ubican fuera de Ciudad Universitaria.

El 27 de marzo de 2012 se recibió la visita del MBA Robby Veas Alarcón, Director de Gestión de Calidad, y del doctor José Cancino Vicente, Director de Estudios y Desarrollo, funcionarios de INACAP, la institución de educación superior más grande de Chile, con el propósito de conocer la planeación, estructura y funcionamiento del SGC de las SyUA de la UNAM.

Personal de esta Dirección fue invitado a realizar una visita del 23 al 30 de septiembre a la Asociación Privada San Juan Bautista (AUPSJB), en las ciudades de Lima, Ica y Chinca en Perú, en la que, entre otras actividades, se impartió en las tres sedes la conferencia La experiencia de la Universidad Nacional Autónoma de México en el proceso de implementación de su sistema de gestión de la calidad (SGC). El propósito de dicha visita fue el de

proporcionar a la AUPSJB la información más relevante relacionada con el proyecto de implementación del SGC en la administración universitaria, así como las actividades que se realizan de manera continua para apoyar el mantenimiento del mismo, abordándose, entre otros aspectos, la interacción entre el SGC y los procesos de acreditación de los programas de estudio.

Se tuvo la representación del SGC de la UNAM en el XIV Congreso Internacional de Calidad para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, que se llevó a cabo el 11 de octubre en el Hotel Hyatt Regency de la Ciudad de México, mediante la participación en el panel La calidad como una visión de largo plazo, ante casi 1 500 asistentes, donde se dieron a conocer las experiencias y las buenas prácticas desarrolladas en la Secretaría Administrativa de la Facultad de Ingeniería, orientadas a la mejora continua del desempeño y de la prestación de los servicios. Dicha presentación se publicó en el portal del SGC.

