

–DGSA–

Dirección General de Servicios Administrativos

Mtro. Francisco Alfredo Adam Dajer
Director General ~ desde septiembre de 2010

La Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA) tiene encomendadas las tareas de propiciar la comunicación y ser el medio de enlace entre la Secretaría Administrativa de la UNAM y las secretarías y unidades administrativas de las entidades y dependencias universitarias para simplificar y agilizar la gestión administrativa; fungir como representante 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; controlar y supervisar que las adquisiciones de los boletos de avión correspondan a lo establecido en los controles suscritos entre la institución y las aerolíneas, así como administrar y operar la Tienda UNAM.

FINANZAS

En el año 2015 la Tienda UNAM obtuvo un remanente bruto de \$42'061,992 pesos, lo que representó el 12.3% de las ventas. En comparación con el ejercicio 2014, la utilidad bruta tuvo un incremento del 6.6%.

El remanente obtenido antes de nómina fue de \$32'819,437 pesos, superior en \$1'531,464 al obtenido en el 2014, lo que representa un 4.9%.

En lo relativo a distribución a dependencias, se tuvieron operaciones por \$19'970,125 pesos (ventas netas), lo que representa un incremento del 5.6% en relación al 2014.

El remanente obtenido por la distribución a dependencias fue de \$2'373,843 pesos; el cual es superior en \$510,520 con relación al obtenido en el 2014, representando un incremento del 27.4%.

El subsidio ascendió a \$23'332,941 pesos, superior en 20.3% con relación al ejercicio de 2014, cuyo subsidio fue de \$19'399,825; no obstante, el incremento en ventas que se alcanzó en este ejercicio fue del 9.7%, con lo que se mantuvo el déficit neto del 6% obtenido en 2014 .

Durante el año ingresaron a la Tienda UNAM 1'685,148 personas, con las cuales se generaron un total de 815,800 tickets con un valor promedio de \$472.00 pesos con respecto a las ventas netas.

Referente a los créditos otorgados por CrediUNAM, durante el ejercicio 2015 se asignaron 3,746 créditos por un importe total de \$21'354,864 pesos, por lo que se otorgaron 302 créditos y \$1'088,222 más que en el 2014, lo que representó un incremento del 8.8% en número de créditos y 5.4% en importe otorgado.

Se estableció como obligatorio el pago a proveedores de la Tienda UNAM vía transferencia electrónica de fondos, con lo que se logró sistematizar el pago y en ocasiones se obtuvieron descuentos por pronto pago.

A partir del mes de mayo, la mayoría de las dependencias comenzaron a realizar sus pagos por adquisiciones de mercancía en la Tienda UNAM mediante transferencia electrónica de fondos (TEF), con lo que se logró una disminución de aproximadamente 15 días en el trámite del pago a la Tienda UNAM.

SERVICIOS INSTITUCIONALES

Colegio de Administración.- se organizaron y coordinaron dos sesiones del Colegio de Administración, en las que se trataron temas relevantes de la administración general universitaria y consistieron en:

- Primera sesión.- se llevó a cabo el 18 de marzo, se trataron los temas: Sistema de Órdenes de Trabajo; incorporación a la póliza de gastos médicos mayores de los hospitales Médica Sur y Star Médica; Contrato Colectivo de Trabajo administrativo; Contrato Colectivo de Trabajo académico; dictámenes del personal de confianza; capacitación en línea y a distancia; consolidación del Sistema de Escalafón; Forma Única Electrónica. Con una asistencia del 95%.
- Segunda sesión.- se llevó a cabo el 29 de julio, se trataron los temas: Nueva Normatividad de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Nacional Autónoma de México; Sistema para los Convenios que Generan Ingresos Extraordinarios. Con una asistencia del 92%.

Nombramientos.- se gestionaron 24 nombramientos de jefes de Unidad Administrativa y secretarios Administrativos.

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

- Adquisiciones.- se adquirieron 160 vehículos, donde el 60% (95 unidades) fueron asignados a Áreas Sustantivas, el 19% (31 unidades) a los Programas Complementarios a la Docencia e Investigación y Extensión Universitaria, mientras que el 21% (34 unidades) se dieron a Áreas de Apoyo, destacando que el parque vehicular con que cuenta la institución lo conforman actualmente 2,213 unidades.
- Reasignaciones, transferencias y bajas.- se reasignaron y transfirieron 24 vehículos entre las diferentes entidades y dependencias universitarias; en cuanto a las bajas definitivas, se dictaminaron 106 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 1° de enero al 30 de noviembre de 2015, se obtuvieron recursos por la Captación de la Participación Institucional por un importe de \$94'915,675.66 pesos; cantidad que permitió atender, dentro del mismo periodo, 279 solicitudes de apoyo presentadas por las entidades académicas y dependencias administrativas universitarias, así como por instituciones afines, por un importe de \$152'619,155.65 pesos.

La aplicación de estos recursos fue derivada a: Órganos de la Investigación Humanística, Científica, Facultades y Escuelas, por un importe de \$44'707,951.56 pesos, lo que representó 29.29% sobre el total ejercido; en Programas Complementarios a la Docencia e Investigación y Extensión Universitaria \$26'009,816.52, representando el 17.04%, y a los Servicios de Planeación Administrativos y Jurídicos \$81'901, 387.57, correspondiendo éste al 53.66%, contribuyendo así al cumplimiento de los programas prioritarios de la Universidad.

Cabe destacar que, en cumplimiento a la normatividad universitaria, se atendieron 27 solicitudes de devolución de la Participación Institucional, por un importe de \$3'787,092.71 pesos.

Boletos de avión.- De relevante importancia son los resultados mostrados en el ejercicio derivado del contrato suscrito con la empresa Aerovías de México S.A. de C.V. para la prestación del servicio de “Suministro para la Reservación, Expedición y Ministración de Boletos de Avión”, mismos que se muestran a continuación:

RESULTADO DE VENTAS Y BENEFICIOS

	Aeroméxico	Observaciones
Boletos adquiridos en el periodo	5,602	Los boletos de avión se han adquirido en las tarifas que se convinieron en el contrato suscrito.
Costo total	\$ 36,856,220.45	Conforme al contrato suscrito y, para que la aerolínea proporcione los beneficios contractuales, el importe estimado a ejercer es de \$ 80'000,000.00 incluyendo el IVA, por una vigencia de 2 años.
Ahorro por expedición, reexpedición y cambio de boletos*	\$ 1'683,616.00	La aerolínea no cobra a la UNAM cargos administrativos por trámites adicionales.
Ahorro por descuento según clase tarifaria	\$ 3,420,394.00	Conforme a contrato suscrito la aerolínea proporciona descuentos según la clase tarifaria en la que se vuela.

* Desglose de ahorro en la tarifa por trámites adicionales: \$300.00 pesos por expedición; \$754.00 por reembolso; \$650.00 por cambio en vuelos nacionales; \$150.00 dólares por cambio en vuelos internacionales.

El ahorro total sumó \$1'683,616.00 pesos, correspondientes a \$1'680,600.00 por la expedición de 5,602 boletos y \$3,016.00 por el reembolso de 4 boletos.

OPERACIONES

Las ventas totales durante 2015 en la Tienda UNAM fueron de \$416'817,993.24 pesos, lo que representó un incremento de 9.6% con respecto al ejercicio 2014. Las ventas a dependencias representaron \$20'574,919.70 (incremento del 9.75%) y las de la tienda \$396,243,073.54 (incremento del 9.59%).

En materia de operaciones, las acciones 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.

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, Días de Muertos, Buen Fin y para la Temporada Navideña.

Asimismo, se participó con éxito en la Feria de Cómputo y Útiles Escolares en el Centro de Exposiciones y Congresos de la UNAM y en los diferentes planteles, donde se obtuvo el primer lugar en ventas entre los participantes. Nuevamente, la Tienda UNAM extendió el uso de su 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.

PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

Este año se incluyó en el Programa de Auditorías 2015 la Auditoría de Seguimiento de Acciones, que se llevó a cabo del 16 al 20 de febrero en 27 secretarías y unidades administrativas (SyUA's), con el propósito de verificar la atención, seguimiento y eficacia de las correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora derivadas del análisis del desempeño de los procesos, así como de las auditorías interna y externa realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) durante el 2014. Como resultado, se cerraron diversas acciones a nivel específico e institucional, identificándose aquéllas que requieren atención.

La Auditoría Interna del SGC se realizó del 18 de mayo al 1 de junio, en la que se auditaron 47 SyUA's, lo que representó el 36% de los sitios dentro del alcance del SGC, en la que participaron 23 auditores internos, 10 auditores en entrenamiento y un observador. Como resultado de la misma se identificaron dos no conformidades y cuatro oportunidades de mejora. El 76.6% de las SyUA's auditadas elaboraron su plan de atención de hallazgos, lo que equivale a una disminución de un 5% con respecto al año anterior.

La auditoría externa por parte del Organismo Certificador se llevó a cabo del 10 al 31 de agosto, en la que participaron 52 SyUA's, además de auditarse los procesos de Dirección y Gestión de la Calidad. Durante la misma, se documentaron cuatro no conformidades menores, lo que equivale a una disminución del 55% con respecto a las no conformidades detectadas el año anterior; estas últimas ya fueron atendidas, verificadas y cerradas de manera eficaz.

Durante el año se programaron un total de 585 visitas, de las cuales el 79.8% se realizaron conforme a lo programado; el 9.91% se reprogramaron y el 10.3% fueron canceladas.

Adicionalmente, se realizaron 73 visitas a solicitud de las SyUA's, por lo que en total se efectuaron 598 visitas, lo que equivale a 8.7% más de las visitas realizadas en el 2014.

Se tuvo un cumplimiento del 96% del programa anual de capacitación, en el que se llevaron a cabo 37 eventos; este año se incorporaron seis cursos más con relación a la oferta de capacitación del 2014. Se obtuvo una asistencia de 560 participantes, de 34 SyUA's como promedio mensual, que corresponde a un 24% más de la meta establecida. El promedio del nivel de satisfacción del personal capacitado fue del 97%.

En mayo se publicó en el portal del SGC la Revisión por la Dirección Institucional 2015, con los resultados del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad durante el 2014, tomando como referencia los resultados de la revisión por la dirección específica de 123 de las 130 secretarías y unidades administrativas. Con base en éstos, se concluyó que el SGC de las SyUA's sigue siendo una herramienta eficaz y adecuada para brindar servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios de las mismas, así como para asegurar el cumplimiento de la normatividad y para mejorar su desempeño.

SISTEMAS

Durante el 2015 la Dirección de Sistemas realizó actividades ligadas principalmente al mejoramiento de los sistemas de apoyo a la operación de la Tienda UNAM, 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 trabajó el proyecto de actualización de versión del Sistema de Gestión Administrativa (ERP) de la Tienda UNAM. Con ello, se realizó la optimización, desarrollo y configuración para iniciar la operación del año 2016 con la versión Dynamics NAV 2013. Las funcionalidades implementadas fueron:
 - » Incorporación del control del impuesto IEPS
 - » Facturación electrónica por ticket
 - » Globalización de tickets de venta mostrador
 - » Compras por unidad de medida “caja”
 - » Automatización del cálculo de descuentos comerciales en cascada
 - » Automatización del proceso de liquidación de cuentas por cobrar en clientes Credi-UNAM, externos y facturación
 - » Traslados electrónicos para pagos a proveedores de tienda y de servicios
 - » Pedido por hoja de demanda
 - » Configuración de reglas de negocio: fechas permitidas, límites de importes de diferencias de facturación, no permisión de inventarios negativos
 - » Carga de CFDI mediante archivos XML al módulo de cuentas por pagar

- Se implementaron programas de capacitación al personal de las direcciones de área de Operaciones y Finanzas para el inicio de operación con la versión del sistema NAV 2013, proporcionando las guías técnicas para la operación de la herramienta.
- Se desarrolló una nueva versión del Sistema CrediUNAM, con lo que se realizaron las adecuaciones necesarias para cubrir de manera eficiente los nuevos requerimientos de la Feria de Útiles Escolares y Cómputo 2015 y así mejorar los beneficios a los trabajadores de la UNAM.
- Se liberó la primera versión del Sistema de Nombramientos (secretarios y jefes de Unidad Administrativa).
- Se desarrolló una nueva versión del Sistema de Distribución a Dependencias, con base en los problemas detectados de la versión anterior, y se proporcionó la capacitación y el manual de usuario a la Dirección de Operaciones.
- Se liberó la aplicación móvil de la Tienda UNAM para dispositivos con plataforma iOS y Android. Se realizaron ajustes en ambas plataformas con base en la retroalimentación de los usuarios.
- Se desarrolló el sitio de Facturación Electrónica Web, con el que se permite a los clientes de la Tienda UNAM generar CFDI's desde cualquier dispositivo conectado a Internet.
- Se desarrolló el sitio de Catálogo Digital, con el que los clientes de Distribución a Dependencias pueden revisar los productos que más compran las dependencias en la Tienda UNAM y solicitarlos por teléfono.

En materia de Infraestructura, actualización de tecnología y soporte:

- Se comenzó el análisis y diseño para implementar el cifrado en los PIN Pad de Banorte utilizados en las cajas de la tienda y cumplir con los requisitos que establece la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Se implementó la infraestructura y los procedimientos para soportar la operación en línea del stand de Tienda UNAM en la Feria de Útiles Escolares y Cómputo 2015, llevada a cabo en Ciudad Universitaria y en las sedes alternas.
- Se monitoreó la continuidad del procedimiento de respaldos automáticos diarios a las bases de datos operativas de la tienda.
- Se proporcionó el soporte técnico para el desarrollo de proyectos para resolver necesidades de infraestructura y red.
- Se brinda la infraestructura y el soporte técnico para la venta de boletos del equipo de Fútbol de la UNAM.
- Se proporcionaron la infraestructura y el apoyo para el reciclaje que se realiza en el estacionamiento de la Tienda UNAM.
- Se continuó con el sistema de monitoreo de servidores y aplicaciones, para garantizar la disponibilidad de servicio en aplicaciones críticas.

- Se llevó a cabo la actualización de varios segmentos de red de la dependencia, cambiando de 100 Mb a 1 Gb la velocidad de conexión.
- Se llevó a cabo la actualización de la conexión de la dependencia con la Red UNAM a un enlace redundante de fibra óptica a una velocidad de 1 Gb.
- Como parte de la labor periódica se administran más de 36 servidores virtuales y 13 servidores físicos, entre los que se encuentran aplicaciones de producción, desarrollo y preproducción. 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.

ADMINISTRACIÓN

Durante el año 2015, se participó en la organización administrativa de la Conferencia Metrópolis 2015, evento de trascendencia internacional que coordinó el Centro de Investigaciones sobre América del Norte.

Se firmaron bases de colaboración con la División de Educación Continua de la Facultad de Contaduría y Administración, obteniendo como resultado la impartición del diplomado denominado Comercio Detallista, que abarcó ocho módulos con 240 horas totales para trabajadores administrativos de confianza y funcionarios de la Dirección General de Servicios Administrativos.

De manera coordinada, la Secretaría Administrativa, la Dirección de Operaciones y la Dirección de Sistemas atendieron mesas de trabajo con la representación STUNAM de la Comisión Mixta Permanente de Tiendas y la Secretaría de Previsión Social del STUNAM, con la finalidad de atender demandas relativas a la Tienda UNAM.

Se instaló la red de hidrantes de la Dirección General de Servicios Administrativos, obra que permite cubrir los riesgos que pudiera ocasionar un conato de incendio.

Durante este año se implementó el programa de separación de residuos, que permite una mejor disposición de los desechos en las dependencias.

Durante el 2015 se ejerció la totalidad del presupuesto, por lo que los proyectos establecidos para este periodo tuvieron el respaldo suficiente para llevarse a cabo.

