

–DGSA–

Dirección General de Servicios Administrativos

Dr. Gustavo González Bonilla
Director General ~ desde diciembre de 2015

La reorganización de las funciones y estructura de la Secretaría Administrativa de la UNAM (SA) le permite a la DGSA coordinar, en representación de la SA, acciones conjuntas en materia de servicios institucionales; apoyar a la SA en tareas de planeación y evaluación institucional; controlar y administrar los contratos de arrendamiento de inmuebles que realizan las entidades y dependencias; administrar los recursos presupuestales de la Unidad Coordinadora de Servicios Institucionales; propiciar la comunicación y fungir como enlace entre la SA y las Secretarías y Unidades Administrativas de las entidades y dependencias; realizar diagnósticos para evaluar el funcionamiento de los servicios administrativos institucionales que proporciona la administración central; administrar la Tienda UNAM; coordinar el proceso de nombramiento de secretarios administrativos, jefes de unidad administrativa, coordinadores administrativos y puestos homólogos que se desempeñarán en las entidades y dependencias; atender las solicitudes de vehículos nuevos y evaluar las reasignaciones de unidades usadas que presenten las entidades y dependencias; controlar y supervisar que las adquisiciones de boletos de avión realizadas por entidades y dependencias se realicen de acuerdo con lo establecido en los contratos entre la UNAM y la aerolínea correspondiente; coordinar el aseguramiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la UNAM; participar en los comités y cuerpos colegiados en los que se le designe como representante, y las demás funciones que le confiera el Secretario Administrativo y la Legislación Universitaria.

Esta circunstancia ha permitido que la DGSA avance en los resultados obtenidos en el año próximo pasado, los cuales, a continuación, se manifiestan.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- *Maestría en Alta Dirección en Instituciones de Educación Media Superior y Superior.*- Inició la tercera generación de alumnos en la maestría, con 81 participantes, con el objetivo de profesionalizar en su quehacer cotidiano a los responsables administrativos (Secretarios y/o Jefes de Unidad, Delegados y Coordinadores Administrativos) de la Universidad. Esta labor se realiza en coordinación con la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM, quien imparte dicho posgrado.
- *Sistema de Control Interno.*- En atención a las solicitudes del Patronato Universitario de participar en la elaboración de propuestas relacionadas con el ejercicio de recursos, se concluyó el trabajo relacionado con el Sistema de Control Interno de la Universidad y Normatividad Administrativa. Dicho marco de control deberá ser revisado por otras instancias para su aprobación.

- *EcoPuma.*- Se participó en la campaña del Reciclatrón 2017, el evento se realizó en el estacionamiento de la Tienda UNAM con un aproximado de 530 asistentes y se reciclaron aparatos electrónicos de la comunidad universitaria y público en general.

En apoyo a este Programa, se continúa con la adquisición de productos de bajo impacto ambiental, así como el uso de despachadores de agua.

- *Procedimientos.*- Se elaboró el Manual de Procedimientos Internos complementarios del área de personal y servicios generales.
- *Mejoramiento de instalaciones.*- Se adquirieron y pusieron en marcha los equipos de refrigeración para Tienda UNAM, se renovaron los tableros eléctricos y planta de emergencia con una mayor capacidad de servicio; asimismo, se efectuó la reubicación y construcción del cuarto para depósito de cartón, baños de clientes, baños para proveedores, oficinas de gerencia de tienda y oficinas para atención al personal.
- *Asuntos Jurídicos.*- Se gestionó la planeación, programación, contratación y control de los contratos de arrendamiento de bienes inmuebles que tienen celebrados las entidades y dependencias de la UNAM.
- *Contratos de arrendamiento.*- En 2017 se tienen celebrados 26 contratos de arrendamiento; para 23 de ellos se realizaron las gestiones para su renovación. Con ello, 11 dependencias y 12 entidades continuaron con sus funciones sin interrupción.

SERVICIOS INSTITUCIONALES

- *Colegio de Administración.*- Se organizaron y coordinaron dos sesiones, en las que se trataron temas relevantes de la Administración General Universitaria y consistieron en:
 - » Primera Sesión.- Se llevó a cabo el 23 de enero, con los temas: Nuevo modelo de contrato de servicios y Reclasificación de partidas de honorarios profesionales.
 - » Segunda Sesión.- Se llevó a cabo el 12 de septiembre, con los temas: Desconcentración y simplificación de trámites administrativos, Trámites desconcentrados, Acciones de desconcentración, Desconcentración y simplificación operativa, Simplificación, Contrato Colectivo de Trabajo Administrativo, Comité de Transparencia de la UNAM, Sistema Institucional de Compras, Arrendamientos y Servicios; Padrón de Usuarios de Firma Electrónica para el Sistema Institucional de Compras, Órdenes de trabajo, Recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2008, Maestría en Alta Dirección en instituciones de educación superior y media superior.
- *Nombramientos.*- Se gestionaron 39 nombramientos de secretarios y jefes de Unidad Administrativa.
- *Vehículos.*- Se atendieron adquisiciones, reasignaciones, transferencias y bajas de unidades de transporte, de acuerdo a lo siguiente:
 - » 120 adquisiciones asignadas con la siguiente distribución: 49 unidades (40 por ciento) para Áreas Sustantivas; 26 unidades (23 por ciento) para Apoyo a Docencia e Investigación y Extensión; 45 unidades (37 por ciento) para Áreas de Apoyo.
 - » 62 unidades se reasignaron y transfirieron, y 133 unidades causaron baja definitiva.

Cabe señalar que el padrón vehicular se integra con 2 mil 242 unidades activas.

- **Boletos de avión.**- Derivado del servicio de reservación, expedición y ministración de boletos de avión, se tienen los siguientes resultados de atención y ahorros:

Concepto	Monto	Observaciones
Boletos adquiridos en el periodo	3,926	Adquiridos en las tarifas convenidas en el contrato suscrito.
Costo total	\$28'354,372.77	El importe mínimo estimado a ejercer es de 35 millones de pesos y un máximo de 85 millones de pesos, por una vigencia de dos años, comprendidos del 16 de noviembre de 2016 al 15 de noviembre de 2018.
Ahorro por expedición, reexpedición y cambio de boletos	\$1'374,100.00	La aerolínea no cobra a la UNAM cargos administrativos por trámites adicionales.
Ahorro por descuento según clase tarifaria	\$1'641,513.84	Se proporcionan descuentos según la clase tarifaria en la que se vuela.

- **Mensajería y paquetería.**- En el periodo, por la prestación de este servicio se muestran los siguientes resultados:

Concepto	Monto	Observaciones
Envíos realizados en el periodo	20,436	Realizados con las tarifas convenidas.
Costo total	\$7'808,849.00	El importe mínimo estimado a ejercer es de 8 millones de pesos y un máximo de 20 millones de pesos, por una vigencia de dos años, comprendidos del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2018.
Ahorro por envíos realizados	\$8'199,291.46	La empresa aplica un 60 por ciento de descuento en envíos nacionales y un 50 por ciento en envíos internacionales sobre tarifa publicada.

TIENDA UNAM

- **Ventas.**- Las ventas netas fueron de 453 millones 71 mil 466 pesos, lo que representó un incremento de 13.5 por ciento con respecto al ejercicio 2016.

Las distribuciones a dependencias universitarias representaron 28 millones 6 mil 791 pesos (incremento del 39.2 por ciento) y las de la Tienda 425 millones 64 mil 675 pesos (incremento del 12.2 por ciento).

- **Beneficios comerciales.**- Con el fin de posicionar a la Tienda UNAM como una mejor opción de compra para la comunidad universitaria, derivado de mejores negociaciones comerciales se disminuyeron los precios en artículos de primera necesidad.

Adicionalmente, se inició con el proyecto de Tienda UNAM en tu entidad o dependencia, por lo que se visitó a la Facultad de Ingeniería con la venta de equipos de cómputo, así como la Magna Exhibición de Autos Antiguos en México que se presentó en la UNAM, vendiendo artículos de los departamentos de insignias, ferretería y autos.

- *Servicios en Tienda UNAM.*- Se incorporó a los servicios de la Tienda UNAM un módulo de control vehicular de la Ciudad de México, con la finalidad de ampliar los servicios para la comunidad universitaria.
- *Negociaciones con fabricantes y mayoristas.*- Existe una línea de acción específica de negociar directamente con productores y mayoristas la compra de bienes y productos, para la venta en Tienda UNAM, a efecto de obtener mejores condiciones comerciales y ofrecer precios competitivos para la comunidad universitaria, como fue el caso de los departamentos de cómputo, motocicletas, pinturas y muebles.
- *Feria de Útiles Escolares y Cómputo UNAM 2017.*- Se realizó en el Centro de Exposiciones y Congresos de la UNAM, así como en diferentes planteles, siendo la Tienda UNAM el principal proveedor entre los participantes. En estos eventos se extendió el uso del programa CrediUNAM para todos los participantes de la feria, para adquirir sus útiles y equipos bajo el esquema de descuento vía nómina, incrementando las ventas en un 28 por ciento.
- *Presupuesto.*- Se elaboró un presupuesto interno de egresos que permite un seguimiento puntual al gasto por área de responsabilidad, control presupuestal diario y la presentación de resultados mensuales a las diferentes áreas involucradas, asimismo genera información oportuna para la toma de decisiones.
- *Operación.*- Durante el año ingresaron a la Tienda UNAM un total de un millón 422 mil 845 personas, con las cuales se generaron 786 mil 885 tickets con un promedio de venta de 576 pesos.
- *Vales de despensa.*- Se canjearon un total de 277 mil 765 vales de despensa y canastillas por un importe total de 296.8 millones de pesos.
- *CrediUNAM.*- Los créditos otorgados sin enganche y sin intereses ascendieron, en 2017, a 4 mil 456 con un importe total de 25.1 millones de pesos, además se incrementó el monto de crédito hasta 30 mil pesos, según capacidad de pago.
- *Cuentas por pagar.*- Tienda UNAM aprovechó descuentos por pronto pago otorgados por los proveedores logrando un ahorro por este concepto de 1.1 millones de pesos. El seguimiento al proceso de revisión y aprobación de cuentas por pagar permitió reducir el saldo vencido a más de 60 días al pasar del seis por ciento de saldo vencido en 2016 al cuatro por ciento en 2017.
- *Cuentas por cobrar.*- Se obtuvo una mejora en la antigüedad de saldos mayores a 60 días de dependencias de la UNAM, pasando de un saldo del tres por ciento del total de la cartera en 2016 al uno por ciento en 2017.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- *Refrendo del Certificado ISO 9001.*- El resultado de la auditoría de vigilancia 2017 refrendó la certificación ISO 9001:2008, obteniendo ésta por segundo año sin observaciones, con vigencia al 2018.

De acuerdo con las normas internacionales, es necesario transitar hacia la Norma ISO 9001:2015, por lo que, a partir del mes de septiembre se comunicó a las entidades y dependencias la estrategia en donde se focalizan los cambios para cumplir con la transición correspondiente.

- *Integridad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).*- Las tareas de mantenimiento al SGC permitieron continuar con su integridad, destacando, entre otras, la capacitación de mil 157 participantes y la generación de 159 documentos distribuidos en: dos normativos (describen los requisitos del Esquema de Desempeño Administrativo y los requisitos del proceso de Gestión de la Calidad); nueve manuales (uno de Gestión de la Calidad y ocho operativos); 13 guías metodológicas; seis guías operativas; cuatro procedimientos generales; 42 procedimientos operativos; cuatro catálogos de servicios institucionales; 14 guías de competencia; 65 formatos de registro.

Asimismo, se realizaron 382 visitas técnicas y 88 auditorías internas para mantener y mejorar las operaciones administrativas en entidades y dependencias.

- *Revisión por la Dirección.*- En este proceso se contó con 124 revisiones específicas, lo que permitió continuar con el proceso de conceptualización del Modelo de Administración Universitaria (MAU), comprometido en el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2019 (PDI).
- *Desarrollo del Modelo de Administración Universitaria (MAU).*- En el proyecto 5.1.1 del PDI se generó la conceptualización del esquema de Desempeño Administrativo, el cual es la base para la atención de la transición a la Norma ISO 9001:2015 y uno de tres componentes del MAU.
- *Visitas Técnicas Virtuales del SGC.*- Se realizaron 297 en esta categoría y 85 presenciales para verificar los aspectos operativos que requieren se efectúen *in situ*; lo anterior, permitió aumentar a 2.94 la eficiencia del número de visitas por entidad o dependencia.

Con el uso de las TIC's se agiliza el proceso de mantenimiento de la integridad del SGC, así como el registro de asistentes a cursos, que se realizó vía lector óptico del código de barras de su credencial de la UNAM.

- *Comunicación.*- La documentación del SGC continuó siendo accesible para los secretarios administrativos, jefes de unidad administrativa u homólogos y los operadores de los procedimientos del SGC mediante el sistema de autenticación de la DGPe.

Se otorgó ingreso a más de 80 auditores internos de la UNAM, quienes toman de referencia los procedimientos del SGC para realizar sus funciones de fiscalización.

Se inició la edición trimestral del boletín electrónico *INTEGR@TE a la cultura de la calidad en la UNAM*, del cual se emitieron dos ejemplares.

SISTEMAS

Durante el 2017 se llevaron a cabo las actividades de desarrollo de sistemas para agilizar, modernizar y simplificar los servicios institucionales que ofrece la DGSA; así como la optimización de infraestructura y soporte en la dependencia. Las principales acciones son:

MEJORAMIENTO, MANTENIMIENTO Y DESARROLLO

- » Se desarrolló e implementó el Sistema Institucional de Gestión Vehicular (SIGV), en su primera etapa, para que las entidades académicas registren la información del vehículo (estado físico, kilometraje, evaluación) y adjunten a su padrón vehicular la documentación soporte de los servicios y fotografías del estado físico de la unidad asignada a las actividades académicas de exploración, investigación o prácticas de campo.

- » Se desarrolló e implementó en el Sistema del Colegio de Administración, el módulo para que las entidades y dependencias registren a los responsables de las áreas de Personal, Presupuesto, Servicios Generales y Bienes y Suministros a fin de invitarlos a las sesiones del Colegio cuando se traten temas de su área; asimismo, registren la asistencia a la sesión de manera electrónica.
- » La aplicación móvil de Tienda UNAM se actualizó para dispositivos Windows, iOS y Android, con la finalidad de que los clientes puedan conocer el monto total de sus compras antes de llegar a caja.
- » El sitio de Facturación Electrónica web se actualizó conforme a las nuevas disposiciones fiscales y normatividad institucional; por este sistema, los clientes de Tienda UNAM pueden obtener su CFDI's (xml y representación gráfica pdf) desde cualquier dispositivo conectado a Internet; durante el año, 6 mil 955 clientes solicitaron 15 mil 897 facturas.
- » El Microsoft Dynamics NAV 2013R2 procesó en el año 17 mil 140 transacciones, correspondientes a 2 millones 225 mil 775 registros provenientes del punto de venta, para ser trabajados por los módulos de inventario y finanzas.
- » Los puntos de venta (SAP-POS) realizaron 785 mil 621 transacciones (ticket's) en 2017 para un total de 14 millones 221 mil 939 registros. Adicionalmente a esta emisión, se ejecutan los procesos del cierre de la venta y con ello se genera la información para las diferentes áreas, así como el apoyo permanente a la línea de cajas respecto al *hardware* y *software* utilizado.

