

Dirección General de Servicios Administrativos

Dr. Gustavo González Bonilla

Director General ~ desde diciembre de 2015

Alineada al Plan de Desarrollo Institucional 2015-2019, la Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA) realiza sus funciones y tareas enfocando los resultados que se obtienen en beneficio y apoyo de las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión de la cultura.

La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Norma ISO 9001:2015, con vigencia al año 2020, facilita la acreditación de las licenciaturas, la certificación de los laboratorios, la promoción del aprendizaje, la gestión del conocimiento y los procesos de profesionalización del personal que forma parte de los equipos de trabajo de las secretarías y unidades administrativas.

La Maestría en Alta Dirección en Instituciones de Educación Media Superior y Superior, que cuenta ya con 119 participantes en cinco generaciones de funcionarios formados, contribuye a un mejor desempeño administrativo de las entidades y dependencias al proporcionar las herramientas necesarias para fortalecer la profesionalización del personal de las secretarías y unidades administrativas.

Las mejoras en la operación de la Tienda UNAM han permitido cumplir con el compromiso social de la Universidad con sus trabajadores y comunidad en general.

En la operación de la Tienda en Línea, las entidades y dependencias consolidan la oferta de productos y servicios a un mayor número de clientes potenciales.

A continuación se muestran los resultados más sobresalientes obtenidos en 2019.

SERVICIOS INSTITUCIONALES

- **Vehículos.** Se cuenta con 2,171 unidades activas en el parque vehicular. Se atendieron 40 adquisiciones, de las cuales 37 fueron asignadas en áreas sustantivas, dos en programas de docencia e investigación y de extensión universitaria, y una en un área de apoyo. Fueron reasignados y transferidos 49 vehículos y 63 se dieron de baja definitiva.
- **Nombramientos.** Se procesaron 32 nombramientos para igual número de secretarios y jefes de unidad administrativa.

- **Ingresos extraordinarios.** En este renglón se obtuvieron los siguientes resultados:
 - » 36 solicitudes de devolución de la participación institucional por 2´319,445.33 pesos
 - » 348 solicitudes atendidas
 - » 103.21 millones de pesos por captación de ingresos
 - » 135.80 millones de pesos otorgados para apoyo, de acuerdo a lo siguiente:
 - 3´805,330.54 para remuneraciones personales
 - 59´693,684.16 para servicios
 - 12´871,928.19 para becas, prestaciones y estímulos
 - 3´919,370.64 para artículos y materiales de consumo
 - 2´430,413.7 para inmuebles y construcciones
 - 40´990,889.63 para programas de colaboración académica

Los recursos referidos se aplicaron de la manera siguiente: 75´365,092.83 pesos para órganos de la investigación humanística, científica, facultades y escuelas, lo que representó el 55.52% de los recursos; 19´360,331.32 para programas complementarios a la docencia e investigación y extensión universitaria, con el 14.26%; y 41´025,859.84 para servicios de planeación administrativos y jurídicos, con el 30.22%.

- **Boletos de avión.** Los montos del contrato vigente a partir del 16 de noviembre de 2018 al 15 de noviembre de 2020 son de 35 millones de pesos mínimo y 85 millones de pesos como máximo. De acuerdo a las tarifas especificadas en el contrato, se adquirieron 4,745 boletos de avión con un costo total de 34´677,211.42 pesos, lo que representó un ahorro de 2´471,997.22 pesos por descuento según clase tarifaria y 1´660,750.00 pesos por expedición, reexpedición y cambio de boletos.
- **Mensajería y paquetería.** En este rubro, los montos del contrato vigente a partir del 27 de mayo de 2019 al 26 de mayo de 2021 contemplan un mínimo de ocho millones de pesos y un máximo de 20 millones de pesos. Se realizaron 17,961 envíos con un costo total de 5´481,361.64 pesos, lo que representó un ahorro de 6´029,497.80 pesos sobre la tarifa pública (60% de descuento en envíos nacionales y 50% en envíos internacionales).

COLEGIO DE ADMINISTRACIÓN

Se organizaron y coordinaron dos sesiones: la primera se llevó a cabo el 28 de enero e incluyó los temas del Programa de Racionalidad Presupuestal 2019 y la implementación de la nueva estructura programática; para esta reunión se contó con el 94% de asistencia de los responsables de las áreas administrativas.

La segunda sesión se realizó el 24 de junio e incluyó los temas de designación de beneficiario, actualizaciones al Sistema Institucional de Compras (SIC), estandarización del sistema de iluminación exterior, los sistemas de imper-

meabilización y la Tienda en Línea; para esta reunión se contó con el 93% de asistencia de los responsables de las áreas administrativas.

TIENDA UNAM

- Las ventas brutas ascendieron a 593.8 millones de pesos y las netas a 511.8 millones de pesos.
- En cuanto a los servicios en Tienda UNAM, se incorporaron los correspondientes a tintorería y alimentos; se desarrolló la estrategia "Orgullo México" para apoyar a pequeños productores mexicanos en la venta de sus productos; y se renovó el mobiliario de algunas áreas de la tienda.
- El remanente de Tienda UNAM antes de nómina ascendió a 41.9 millones de pesos.
- El subsidio obtenido en el ejercicio fue de 16.7 millones de pesos.
- El número de personas que ingresaron a la Tienda UNAM durante el año fue de 1'731,097, generando 1'082,578 *tickets* con un promedio de venta de 505 pesos.
- Fueron canjeados 278,595 vales de despensa por un importe total de 342.1 millones de pesos.
- La merma anual sobre las ventas netas en dos inventarios realizados en el año fue de 0.69%, situándose debajo de la merma permitida que es del 0.7%
- En CrediUNAM se otorgaron 5,473 créditos sin enganche y sin intereses por un monto de 32.1 millones de pesos.
- En las cuentas por pagar se obtuvieron ahorros por un millón de pesos, por descuentos por pronto pago a los proveedores. Se dieron de alta 271 proveedores para totalizar 1,190 al cierre del ejercicio.

Tienda en Línea UNAM

A través de su plataforma tecnológica se integran todos los productos y servicios que ofrecen a la venta las entidades académicas y dependencias universitarias; con ello se genera una experiencia de compras en línea de forma sencilla, ágil y expedita para el usuario. En su desarrollo se consideran tres preceptos, que son: vanguardismo en el diseño de su plataforma, inclusión de una tienda física que solucione las necesidades de los usuarios y vinculación a través de enlaces con otras plataformas de la UNAM. Su identidad se construye estableciendo su misión, visión, logotipo y *slogan*, considerando los colores que identifican a la institución.

Feria del automóvil

Se organizó la feria y la magna exhibición de autos antiguos Retromobile 2019, teniendo como objetivo brindar opciones a los trabajadores de adquirir automóviles a precios preferentes. Participaron entidades y dependencias con eventos académicos y culturales y la Facultad de Ingeniería exhibió los autos construidos por sus alumnos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015.** El resultado de la auditoría de vigilancia para la Norma ISO 9001:2015 permitió a la UNAM obtener, por cuarto año consecutivo, la certificación sin no conformidades; estará vigente para el periodo comprendido hasta el 28 de noviembre de 2020.
- **Integridad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).** Las tareas de mantenimiento realizadas permitieron continuar con su integridad, destacando, entre otras:
 - » 726 participantes capacitados.
 - » La actualización de 15 documentos de 160 que lo integran y que corresponden a dos manuales —el de Gestión de la calidad y el de Bienes y suministros—, la Guía de competencia para responsable de bienes y suministros, dos Catálogos de servicios institucionales —el de Personal y el de Bienes y suministros— y dos Guías operativas para bienes y suministros.
 - » Se actualizaron seis procedimientos operativos: uno de personal, dos de presupuesto y tres de servicios generales, además de dos formatos de Registro, uno para evaluación del desempeño y otro para servicios generales.
 - » Se realizaron 504 visitas técnicas para mantener y mejorar las operaciones administrativas en las entidades y dependencias.
 - » Se llevaron a cabo 66 auditorías internas a secretarías y unidades administrativas (SyUA), así como una auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad (51.5%).

Revisión por la Dirección

Se efectuaron 123 revisiones específicas por la Dirección, que representan:

- 95% de 130 incorporadas al SGC (3% más con respecto al año pasado).
- 52% de las SyUA (8% más que el año pasado) cumplió con la entrega oportuna de la información.
- 43% la entregó con un retraso de entre uno y 40 días hábiles.

Con respecto a la entrega por subsistema, las SyUA de los subsistemas con los porcentajes más bajos de cumplimiento son el SB2 (Escuela Nacional Preparatoria) y el SB7 (Colegio de Ciencias y Humanidades). Cabe destacar que se desarrolló un programa de trabajo con la Escuela Nacional Preparatoria (SB2) para apoyar de forma directa y con una estrategia diferente las actividades para el mantenimiento y mejora del SGC, mismo que se replicó en el Colegio de Ciencias y Humanidades (SB7).

Por su parte, las SyUA que entregaron el 100% corresponden a los subsistemas siguientes: SB3 (Coordinación de la Investigación Científica), SB5 (Facultades Multidisciplinarias), SB6 (Direcciones y Centros de Difusión Cultural), SB8 (Coordinaciones y Direcciones de Servicios Institucionales) y SB9 (Direcciones Generales).

Por lo que respecta al desarrollo del Modelo de Administración Universitaria (MAU), este año, por acuerdo de la Subcomisión Técnica, se reforzó la operación del esquema de desempeño administrativo y el esquema colaborativo se pospuso para el año 2021.

Visitas técnicas del SGC

A solicitud de los secretarios y jefes de unidad administrativa se realizaron 489 visitas presenciales para la verificación de aspectos operativos que requieren efectuarse *in situ*, además de 15 visitas virtuales.

En el proceso de mantenimiento de la integridad del SGC, tanto para visitas como para talleres de capacitación, se atendió a 92 miembros de las SyUA mediante la utilización del Sistema de Inscripción y Registro de Asistencia a Cursos (SIRAC) que incluye, mediante la autorización de los responsables de las áreas administrativas, que el personal de base asista a los eventos de capacitación; y el SIRAC, que mejora el control de entrada y salida de asistentes, así como la acreditación del curso, la cual se efectúa por el instructor el mismo día que se imparte la capacitación.

Comunicación

La documentación del SGC mantiene su accesibilidad para los secretarios administrativos, jefes de unidad administrativa, homólogos y operadores de los procedimientos mediante el sistema de autenticación de la Dirección General de Personal.

Continúa la edición trimestral del boletín electrónico *INTEGR@TE a la cultura de la calidad en la UNAM*, mismo que alcanzó su séptima emisión. En redes sociales se logró interactuar en 25 ocasiones con las publicaciones *Introducción al SGC, Construcción de indicadores y Difusión de buenas prácticas administrativas*. Además, para reforzar el espíritu de aliados de la administración, dio inicio la campaña "El SGC tu pieza clave".

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

A fin de agilizar el acceso en los sistemas institucionales que ofrece la DGSA, se implementaron los sistemas de Alta de Usuarios y Permisos y Roles. Además, se realizó el mantenimiento a los sistemas siguientes:

- Colegio de Administración
- Sistema Institucional de Gestión Vehicular
- Administración y Seguimiento de Cursos del SGC
- Administración de Permisos y Roles
- Alta de Usuarios
- Encuestas
- Sitios *web* del Colegio de Administración
- Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA)
- Gestión de la Calidad

Se desarrolló, además, una aplicación para monitorear la red, servidores y equipos de cómputo, para atender de manera inmediata las contingencias y garantizar el servicio y aplicaciones críticas.

Actualizaciones

Se actualizó la aplicación móvil de Tienda UNAM para dispositivos Windows, iOS y Android a fin de que los clientes puedan conocer el monto total de sus compras antes de llegar a la caja.

Se actualizó también el sitio de facturación electrónica *web*, al que se le incorporaron las nuevas disposiciones fiscales y normatividad institucional. Hoy, los clientes de Tienda UNAM obtienen su CFDI (XML y representación gráfica PDF) desde cualquier dispositivo conectado a internet. Con ello, 7,536 clientes solicitaron 18,129 CFDI.

Operaciones

Se efectuaron 16,763 transacciones correspondientes a 2'482,572 registros procesados a través de Microsoft Dynamics NAV 2013R2, provenientes del punto de venta para ser trabajados por los módulos de inventario y finanzas.

Se operaron 1'082,066 transacciones (*tickets*) con un total de 15'262,921 registros derivados de los puntos de venta (SAP-POS). Cabe señalar que adicionalmente a la emisión, se ejecutan los procesos del cierre de la venta y se genera información para diferentes áreas.

Se apoya permanentemente a la línea de cajas en el *hardware* y *software* utilizado.

Se recibieron y atendieron 114 solicitudes de usuarios del NAV respecto a capacitación, asesoría y configuración. Finalmente, se apoyó en el proceso de registro y mantenimiento a ocho inventarios rotativos y dos semestrales.

ARRENDAMIENTOS DE INMUEBLES

Se cuenta con 27 contratos de arrendamiento, de los cuales 14 inmuebles son ocupados por entidades y 13 por dependencias; de ellos, se renovó uno. Por primera vez, en apego a la normatividad y con la intervención de las direcciones generales del Patrimonio Universitario, de Personal y de Obras y Conservación, se atendieron las solicitudes para el arrendamiento de inmuebles de las entidades y dependencias.

Con la actualización de los trabajos valuatorios de justipreciación de rentas, se actualizaron los inventarios físicos de los inmuebles arrendados; asimismo, se validó el registro de contratos de arrendamiento ante la Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria (DGELU).

Con la validación de la DGELU, se negoció con los arrendadores, entre otros aspectos, la ampliación de la vigencia del contrato, el monto de incremento de la renta y la modificación de cláusulas; con ello, se suscribieron convenios modificatorios.

A petición de parte de los involucrados, se aplica el procedimiento de finiquito y la Dirección General de Obras y Conservación realiza las diligencias para elaborar los inventarios de las reparaciones a los inmuebles arrendados, derivadas de las adaptaciones que los usuarios realizaron; una vez aprobadas por el arrendador, se formaliza el convenio de finiquito ante la DGELU.

