

Dirección General de Servicios Administrativos

Dr. Gustavo González Bonilla

Director General ~ desde diciembre de 2015

La Dirección General de Servicios Administrativos contribuye al Plan de Desarrollo Institucional 2019-2023, orientando sus tareas a la obtención de los mejores resultados en beneficio y apoyo de las funciones sustantivas de la Universidad.

La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Norma ISO 9001:2015, vigente al 25 de noviembre de 2023, se mantiene como herramienta fundamental de la operación y gestión administrativa por cinco años consecutivos, abreviando la acreditación de licenciaturas y la certificación de laboratorios. De igual manera, es el soporte del adiestramiento de personal, la adquisición del conocimiento y la profesionalización de los secretarios y jefes de Unidad Administrativa de la institución.

La Maestría en Alta Dirección en Instituciones de Educación Media Superior y Superior continuó impartándose, contribuyendo a la profesionalización y mejora del ejercicio administrativo en la Universidad. A la fecha han egresado cinco generaciones.

Derivado de las disposiciones sanitarias dictadas con motivo de la pandemia que estamos padeciendo, se implementaron acciones para salvaguardar los aspectos de salud de los trabajadores y usuarios a la Tienda UNAM. De igual manera, se mantiene la política de no dar bolsas de plástico y hacer donaciones a los bancos de alimentos.

Los servicios institucionales coadyuvan en la designación de los secretarios y jefes de Unidad Administrativa, en la renovación y uso del parque vehicular, así como en la adquisición de boletos de avión a bajo costo.

A continuación se describen los resultados obtenidos en 2020.

MAESTRÍA EN ALTA DIRECCIÓN EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR

En coordinación con la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM (FCA) se dio continuidad a la impartición de este programa, orientado a profesionalizar la labor de los secretarios administrativos, jefes de Unidad Administrativa y homólogos, además de jefes de departamento y personal asistente de las áreas administrativas. Uno de sus objetivos es formar cuadros de mando, así

como identificar los puestos en los que podrían participar.

La Maestría tiene una duración de cuatro semestres y está programada como un estudio de medio tiempo, a fin de que el participante combine sus estudios con el desempeño del cargo que ocupa.

A diciembre de 2020 han concluido el programa cinco generaciones, con 119 egresados (59 mujeres y 60 hombres) y 28 titulados (17 por eficiencia académica). Los proyectos de titulación han tratado, entre otros, temas referentes a Mejora de control de servicios generales, Control de riesgos institucionales y Recursos propios; el primero de ellos está implementándose de forma piloto en la Dirección General de Presupuesto.

SERVICIOS INSTITUCIONALES

- **Colegio de Administración.** Se organizó y coordinó la primera sesión del año, llevada a cabo el 12 de marzo con una asistencia del 81% de sus integrantes. Los temas tratados fueron: Sistema Institucional de Gestión Vehicular; Programa Anual de Actividades 2020; curso en línea "El presupuesto en la UNAM"; liberación de adecuaciones en partidas de ejercicio directo; estimación de movimientos en plazas; carta compromiso de confidencialidad, no divulgación, reserva y resguardo de información y datos personales; regulación de movimientos en entidades y dependencias; nueva convocatoria para la suscripción del formato de Designación de Beneficiarios del Pago de Marcha; Programa de Racionalidad Presupuestal 2020, y Coronavirus Covid-19.
- **Nombramientos.** Se gestionaron 25 nombramientos de secretarios y jefes de Unidad Administrativa.
- **Vehículos.** Se cuenta con 2,166 unidades activas y se adquirieron 47 vehículos, de los cuales 18 fueron asignados en áreas sustantivas, 11 a programas complementarios de áreas sustantivas y 18 para áreas de apoyo. Siete vehículos se reasignaron y seis fueron desincorporados..
- **Participación institucional sobre los ingresos extraordinarios.** En 2020 se captaron 57.1 millones de pesos por la participación institucional. En el mismo periodo se atendieron 70 solicitudes de apoyo de entidades y dependencias, así como de instituciones afines a la Universidad por un importe de 26.9 millones de pesos.

La distribución de los apoyos ejercidos por tipo de gasto se distribuyó de la siguiente manera:

- 89,303.72 para remuneraciones personales (0.33%)
- 4´025,439.17 para servicios (14.95%)
- 4´414,000.00 para becas, prestaciones y estímulos (16.40%)
- 25,000.00 para artículos y materiales de consumo (0.09%)
- 7´914,288.00 para mobiliario y equipo (29.40%)
- 10´453,490.83 para programas de colaboración académica (38.83%)

Los recursos referidos se aplicaron: 16´513,246.34 pesos para órganos

de la investigación humanística, científica, facultades y escuelas (61.34%); 1´815,502.95 pesos para programas complementarios a la docencia e investigación y extensión universitaria (6.74%), y 8´592,772.43 pesos para servicios de planeación administrativos y jurídicos (31.92%).

- **Boletos de avión.** Por el servicio de Reservación, Expedición y Ministración de Boletos de Avión, se obtuvieron los siguientes resultados:

De acuerdo a las tarifas convenidas en el contrato, se adquirieron 814 boletos de avión con un costo total de 5´508,229.00 pesos, lo que representó un ahorro de 373,819.79 pesos por descuento según clase tarifaria y 284,900.00 pesos por expedición, reexpedición y cambio de boletos. Los montos del contrato vigente hasta el 15 de noviembre de 2020 son de 35 millones de pesos mínimo y 85 millones como máximo.

- **Mensajería y paquetería.** Se realizaron 14,639 envíos con un costo total de 5´258,297.03 pesos, lo que representó un ahorro de 5´784,126.73 pesos sobre la tarifa publicada (60% de descuento en envíos nacionales y 50% en envíos internacionales). Los montos del contrato vigente hasta el 26 de mayo de 2021 contemplan un mínimo de ocho millones de pesos y un máximo de 20 millones.

TIENDA UNAM

EL 2020 fue un año de aprendizaje para la Tienda UNAM por los efectos de la pandemia de la Covid-19, ya que al ser considerado su servicio como esencial para la población, abrió durante todo el año. A fin de garantizar la seguridad de los clientes, se elaboró y puso en marcha el Manual de Plan de Regreso a la Normalidad, que incluye acciones para minimizar el riesgo de contagio y asegurar la operación, conforme a las disposiciones gubernamentales y universitarias. Se destacan las siguientes:

- Asistencia escalonada y alternada de los trabajadores de la Tienda
- Señalización de flujo peatonal dentro de la Tienda y sus accesos.
- Establecimiento de filtros de seguridad sanitaria para el acceso.
- Disponibilidad de gel antibacterial y toma de temperatura corporal antes de ingresar a la Tienda
- Difusión de mantener la sana distancia y el uso de cubrebocas
- Para el personal vulnerable, se implementó la modalidad de realizar sus funciones mediante el trabajo desde casa

Con las condiciones peculiares del país, los resultados obtenidos fueron alentadores en diversos rubros, mientras que en algunos otros se tuvo que contener la caída en ventas con diversas actividades. No obstante, se garantizó el abasto oportuno mediante una catalogación asertiva, con un incremento de 95 proveedores y 21 mil productos. La merma se mantuvo en .07% cumpliendo con la política en este rubro.

En el 2020 se obtuvieron ventas netas por 495.8 millones de pesos, de los cuales 467.5 correspondieron a ventas al público y 28.3 a entidades y dependencias.

Tienda UNAM obtuvo un remanente antes de nómina de 17.3 millones de pesos y ejerció un subsidio de 49.3 millones. Se generaron 607,988 operaciones con un *ticket* promedio de venta de 815 pesos, se canjearon 265,201 vales por un importe de 332 millones, se otorgaron 4,697 créditos por 30.7 millones y por pronto pago a proveedores se ahorró cerca de un millón de pesos.

Se dieron de alta 90 proveedores para llegar a 1,280 y, debido a la pandemia, se llevaron a cabo 15 inventarios rotativos de varias categorías de productos.

En el mes de septiembre, el proyecto “Orgullo México” sumó esfuerzos con la iniciativa Orgánicos y Biodiversos (Obio), mediante la venta sin intermediación de productos certificados como libres de agroquímicos y con el reconocimiento de “Comercio Justo” de 24 organizaciones, de modo que cada una entrega el producto, factura y cobra directamente. De este modo se reafirma el compromiso institucional con las comunidades, cooperativas y organizaciones de pequeños productores rurales.

De igual manera, inició el proyecto para vincular a la comunidad universitaria con las acciones sobre consumo responsable que lleva a cabo la Tienda UNAM, las que se difundieron a través de la Coordinación Universitaria para la Sustentabilidad.

Por otro lado, para mantener una imagen fresca y atractiva de la Tienda, se llevó a cabo una mejora en el *layout* en cinco categorías, se renovó el pasillo “Orgullo México” y se adquirió mobiliario para piso de ventas. Adicionalmente, se realizó un comparativo de precios del top 100 de productos por categoría y la Tienda UNAM resultó como mejor opción en todos.

En lo referente a las actividades con las entidades y dependencias, se apoyó al programa PC Puma mediante el reforzamiento de los centros de préstamo de equipo de cómputo a la comunidad universitaria.

En cuanto a la comunicación en redes sociales, se incrementó la publicación de contenidos y se diseñaron estrategias para lograr una mayor visibilidad mediante infografías con temas de interés del público objetivo.

Respecto a la Tienda en Línea UNAM, se realizaron reuniones con personal del Patronato Universitario, la Contaduría General y la Dirección General de Finanzas, en donde se precisaron los temas de facturación e ingresos extraordinarios y se revisó el tema de cobro de servicios con la incorporación de Multipagos Bancomer.

Con motivo de la emergencia sanitaria se privilegió la salud de los trabajadores; se les proporcionó equipo de cómputo para trabajar desde casa y, a quienes por motivo de la operación se presentaron a laborar en las oficinas, se les dotó de equipo de seguridad, logrando así mantener la operación sin contratiempos.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

El resultado de la auditoría de recertificación para la Norma ISO 9001: 2015 permitió a la UNAM obtener, por quinto año consecutivo, la certificación sin no conformidades, vigente hasta noviembre de 2023.

Las entidades y dependencias seleccionadas para representar a la UNAM en el proceso de recertificación incluyeron:

- Oficina del Rector
- Dirección General de Proveeduría
- Dirección General de Servicios Administrativos
- Dirección General del Deporte Universitario
- Instituto de Ecología
- Instituto de Ciencias Nucleares
- Instituto de Ciencias Físicas
- Centro de Nanociencias y Nanotecnología
- Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades
- Facultad de Derecho
- Dirección General de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades.

Previo al proceso de recertificación, durante 2020 se realizaron 47 auditorías internas a 32 entidades y 15 dependencias. Las auditorías se orientaron a los requisitos de comprensión de la organización y su contexto, acciones para abordar riesgos y oportunidades, planificación de los cambios, competencia, análisis y evaluación, y No conformidad y acción correctiva. Como resultado se identificaron dos oportunidades de mejora y dos No conformidades.

En cuanto a la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, las entidades y dependencias que vieron interrumpidas sus actividades por circunstancias asociadas a equidad de género, así como por la pandemia del coronavirus, elaboraron y aplicaron una serie de tareas para mantener la integridad del SGC.

Entre ellas destaca la capacitación de 117 secretarios y jefes de Unidad Administrativa y de 266 responsables de procesos, mediante la impartición de siete cursos y un total de 74 horas de capacitación. Para poder realizar la capacitación a distancia los contenidos se modificaron, el registro de participantes se realizó en línea y las evaluaciones diagnóstica y final se llevaron a cabo de forma virtual.

Del mismo modo, la emergencia sanitaria obligó a realizar auditorías y apoyos técnicos a distancia. Como resultado, de las 371 visitas técnicas realizadas, 30 fueron presenciales y 341 virtuales —188 por Go To Meeting y 153 por Zoom—, además de brindarse 721 apoyos telefónicos.

Adicionalmente, se realizaron 122 revisiones por parte de la Dirección, que representan el 94% de las entidades y dependencias incorporadas al SGC (1% menos con respecto al año pasado), donde el 68% de las SyUA's (16% más que el año pasado) cumplió con la entrega oportuna de la información y el 25% (18% menos que el año pasado) la entregó con un retraso de entre uno y 40 días hábiles.

Destaca la actualización de 15 documentos, que corresponden a un manual de operación de proceso y un catálogo de servicios institucionales de Bienes y Suministros, dos guías metodológicas para la evaluación del desempeño y otra

más para el control de documentos, una guía operativa para realizar adquisiciones, cuatro formatos de registro, un procedimiento general de Auditorías Internas de la Calidad y cuatro documentos generales.

Finalmente, en materia de comunicación se emitió el boletín electrónico *Intégrate a la cultura de la calidad en la UNAM*, en el que se difundieron buenas prácticas administrativas; se continuó con la campaña "El SGC tu pieza clave" y la FES Aragón compartió el uso de su plataforma de Servicios Administrativos.

DESARROLLO DE SISTEMAS

A fin de agilizar, modernizar y simplificar el acceso a los servicios que ofrece la DGSA, así como mejorar la operación de la Tienda UNAM, se realizó el mantenimiento a los sistemas siguientes: Credi-UNAM, Colegio de Administración, Institucional de Gestión Vehicular, Administración y Seguimiento de Cursos del SGC, Administración de Permisos y Roles, Alta de Usuarios, Encuestas, Distribución a Dependencias e Inventarios, así como de los sitios web del Colegio de Administración, de la Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA) y de Gestión de la Calidad.

Asimismo, se actualizó la aplicación móvil de Tienda UNAM para dispositivos Android, de tal modo que los clientes pueden conocer de manera inmediata el monto de sus compras.

También se actualizó el sitio de facturación electrónica *web* conforme a 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, 5,973 clientes solicitaron 13,579 CFDI.

En materia de operaciones, el sistema Credi-UNAM registró 4,697 solicitudes de crédito, en tanto que el Sistema de Distribución sumó un total de 2,827 remisiones de 174 dependencias y subdependencias.

Se efectuaron 9,451 transacciones correspondientes a 2'074,346 registros procesados a través de Microsoft Dynamics NAV 2013R2, provenientes del punto de venta para los módulos de inventario y finanzas.

Se operaron 606,947 transacciones (*tickets*) con un total de 12'972,417 registros derivados de los puntos de venta (SAP-OS). Cabe señalar que adicionalmente a la emisión, se ejecutan los procesos del cierre de la venta y se genera información para las diferentes áreas, así como el apoyo permanente a la línea de cajas respecto al *hardware* y *software* utilizado.

En otro rubro, se actualizó el Manual de Usuario del Sistema Institucional de Gestión Vehicular (SIGV) y se impartieron 11 talleres de capacitación para su operación, con la participación de 102 usuarios de 64 entidades y dependencias; se atendieron 127 solicitudes de usuarios del NAV respecto a capacitación, asesoría y configuración, y se apoyó en el proceso de registro y mantenimiento del sistema a 15 inventarios rotativos.

Como consecuencia de la emergencia sanitaria, durante el 2020 las activi-

dades en el área de tecnología y soporte se concentraron en apoyar al personal de la dependencia para desarrollar su trabajo de manera remota. Para ello, se activaron 8,169 conexiones a la VPN por 65 usuarios, principalmente para realizar actividades de la Tienda UNAM; se proporcionó soporte técnico para mantener la operación de los trámites y servicios que ofrece la DGSA y se atendieron de forma oportuna las alertas emitidas por el sistema para monitoreo de la red, servidores y equipos de cómputo.

INFRAESTRUCTURA Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

A partir del proyecto de renovación de la imagen de Tienda UNAM, se sustituyeron 281 m² de mobiliario de exhibición del departamento de Hogar, así como cinco muebles de exhibición de pasillos centrales y el cambio de imagen del pasillo denominado "Orgullo México".

Asimismo, se renovó la puerta de la cámara de refrigeración de frutas y verduras, se instalaron ductos de ventilación en los sanitarios para clientes y se acondicionó el espacio en recibo y resguardo de mercancías.

En la explanada de acceso se instalaron 288 m² de carpas con el fin de resguardar de las inclemencias del clima a los clientes que esperan ingresar.

En seguimiento al proyecto "Dile adiós a la Bolsa" y a la Ley de Residuos Sólidos de la Ciudad de México, se dejaron de entregar 2.4 millones de bolsas de plástico.

Por otra parte, fueron transferidos al Banco de Alimentos A.C., 3,146 productos que ya no era posible comercializar en Tienda por los estándares de venta; como son empaque, vida de producto en anaquel o apariencia, sin embargo, son aptos para el consumo humano.

ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES

A partir de marzo, con motivo de la pandemia, se implementó un mecanismo a distancia para realizar las renovaciones correspondientes al arrendamiento de inmuebles. De esta manera, al finalizar el año quedó formalizada la renovación de 22 contratos, 13 de ellos para entidades y nueve para dependencias.

Asimismo se gestionó, de manera virtual, la formalización de los convenios modificatorios —sobre el incremento de la renta o la ampliación de la vigencia—. En total se suscribieron cinco convenios modificatorios, uno para una entidad y cuatro para igual número de dependencias.

Por vía remota se realizaron las gestiones para la formalización de cinco contratos de arrendamiento por primera vez, dos de los cuales se tienen validados por las instancias correspondientes y tres continúan en integración.

Durante la contingencia sanitaria por la Covid-19 se recibieron tres solicitudes de finiquito de contratos de arrendamiento. Ante ello, vía correo electrónico y telefónica, se otorgó la orientación sobre el procedimiento que se llevaría a cabo de manera virtual, al tiempo que se gestionó su validación ante la Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria. Como resultado, en la fecha de vencimiento se entregó la posesión física y jurídica de los inmuebles