

Dirección General de Servicios Administrativos

Dr. Gustavo González Bonilla

Director General ~ desde diciembre de 2015

La Dirección General de Servicios Administrativos (DGSA) contribuye con el Plan de Desarrollo Institucional 2019-2023 realizando sus responsabilidades y tareas dirigidas a obtener los mejores resultados en beneficio y apoyo de las funciones sustantivas de la institución. En este sentido, se pueden mencionar las siguientes acciones:

La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Norma ISO 9001: 2015 continúa vigente al 25/11/2023, contribuyendo por seis años consecutivos a la acreditación de licenciaturas y la certificación de laboratorios, así como a la promoción del adiestramiento, adquisición del conocimiento y profesionalización del personal que integra las secretarías y unidades administrativas de la institución.

Una de las acciones permanentes que realiza la DGSA es la mejora en la operación y equipamiento de la Tienda UNAM, lo que permite cumplir cabalmente con el compromiso social y laboral de los contratos colectivos de trabajo del personal administrativo de base y académico, respectivamente. Una situación que se cuidó con esmero fue cumplir con las disposiciones sanitarias para seguir operando, cuidando los aspectos de salud de los trabajadores y usuarios de la Tienda UNAM.

La Tienda en Línea de la UNAM inició sus actividades noviembre de 2021 ofreciendo 200 productos para ser comercializados bajo esta plataforma.

En lo que corresponde a los servicios institucionales, se continúan desarrollando diferentes acciones como son: la designación de secretarios y jefes de Unidades Administrativas, la renovación y mejor uso del parque vehicular, vigilar que la adquisición de boletos de avión sea a bajo costo y, principalmente, la búsqueda de mejores condiciones en la compra y beneficios para el personal académico y administrativo.

Todas las acciones mencionadas tuvieron el apoyo de sistemas y tecnologías de información y comunicación, lo que permitió continuar obteniendo buenos resultados en el segundo año de las responsabilidades adquiridas para el PDI 2019-2023, de las cuales a continuación entregamos los resultados obtenidos.

Maestría en Alta Dirección en Instituciones de Educación Media Superior y Superior

La Dirección General de Servicios Administrativos, en coordinación con la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM (FCA), atendió a la quinta generación de la Maestría en Alta Dirección en Instituciones de Educación Media Superior y Superior, que concluyó a principios de 2021 la totalidad de sus asignaciones académicas.

En este programa se busca desarrollar y perfeccionar las habilidades directivas con fundamento para la toma de decisiones a través del liderazgo, conocimiento y excelencia profesional. Uno de sus objetivos consiste en formar cuadros de mandos medios para que mediante un proceso de sucesión puedan identificarse los puestos claves en los que podrán participar en evaluaciones para designarlos como posibles sucesores.

El programa proporciona a los participantes una formación amplia y sólida en ciencias de la administración y les permite desarrollar una alta capacidad para el ejercicio profesional en administración de instituciones educativas, áreas preponderantes en la Universidad, participando de esta forma en los procesos de toma de decisiones y de formulación e implantación de estrategias para la dirección, desarrollo y promoción de organizaciones educativas, aplicando para ello habilidades de negociación, así como los métodos cuantitativos pertinentes aplicados a la resolución de problemas éticos y sustentables.

SERVICIOS INSTITUCIONALES

Se adquirieron 64 vehículos, de los cuales se asignaron 28 en áreas sustantivas, 13 en programas complementarios a la docencia e investigación y extensión universitaria y 23 en áreas de apoyo; se reasignaron y transfirieron 26 vehículos y se dictaminó la baja definitiva de 52 unidades para ser desincorporadas.

Se procesaron 31 nombramientos de secretarios administrativos y jefes de Unidad Administrativa.

El cinco por ciento de la participación institucional permitió atender 46 solicitudes de apoyo por un importe de 38.5 millones de pesos y una captación de ingresos por 64.9 millones de pesos.

Se obtuvo un descuento de 296 mil pesos en la emisión de 775 boletos de avión, así como 223 mil pesos por cargos administrativos en trámites adicionales.

Para mensajería y paquetería —con 66 por ciento de descuento en envíos nacionales y 57 por ciento en envíos internacionales— se obtuvo en el periodo un ahorro de 8.41 millones de pesos sobre tarifa pública.

Se organizó y coordinó una sesión del Colegio de Administración, a la que asistieron el 81 por ciento de los convocados y se trataron temas relevantes de la Administración General Universitaria, que consistieron en:

- Interacción de entidades y dependencias con la DGSA durante la pandemia de COVID-19

- Adecuaciones presupuestales para proyectos PAPITT, PAPIME e INFOCAB
 - Sistema de Seguimiento Programático
 - Reformas a la Normatividad de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios de la UNAM
 - Uso del Sistema Institucional de Compras (SIC).
 - Entrega de ropa y calzado durante la contingencia por la pandemia de COVID-19
 - Presentación de la Dirección General de Obras y Conservación
 - Revisión a los Contratos Colectivos de Trabajo
 - Asuntos Generales
- **Nombramientos.** Se gestionaron 31 nombramientos de secretarios administrativos y jefes de Unidad Administrativa.
 - **Vehículos.** Se cuenta con 2,176 unidades activas. Se atendieron adquisiciones, reasignaciones, transferencias y bajas de unidades de transporte, que consistieron en 64 adquisiciones que se asignaron como sigue: 28 unidades [44%] a áreas sustantivas; 13 unidades [20%] a apoyo a docencia e investigación y extensión; y 23 unidades [36%] a áreas de apoyo.
 - **Reasignaciones, transferencias y bajas.** 26 vehículos se reasignaron y transfirieron; referente a las bajas definitivas, 52 unidades se dictaminaron para ser desincorporadas del parque vehicular de las entidades y dependencias.
 - **Participación institucional sobre los ingresos extraordinarios.** Se atendieron 18 solicitudes de devolución de la participación institucional por \$1'604,031.69 pesos; se captaron \$64'912,586.73 pesos por la participación institucional y se dio respuesta a 46 solicitudes de apoyo de entidades, dependencias e instituciones afines a la Universidad por un importe de \$38'525,373.21 pesos.

Los apoyos ejercidos por tipo de gasto fueron: Servicios \$2'444,519.75 [6.35%]; Becas, prestaciones y estímulos \$1'800,548.47 [4.67%]; Artículos y materiales de consumo \$1'009,357.31 [2.62%]; Mobiliario y equipo \$6'962,218 [18.07%]; Programas de colaboración académica \$26'308,729.68 [68.29%].

La aplicación de estos recursos se derivó a: Órganos de la investigación humanística, científica, facultades y escuelas \$22'665,781 [58.83%]; Programas complementarios a la docencia e investigación y extensión universitaria \$3'196,982.40 [8.30%]; Servicios de planeación administrativos y jurídicos \$12'662,609.81 [32.87%].

- **Boletos de avión.** Derivado del servicio de Reservación, Expedición y Ministración de Boletos de Avión, se tienen los siguientes resultados de atención y ahorros:

De acuerdo con las tarifas convenidas en el contrato, se adquirieron 775 boletos de avión y se realizaron 30 solicitudes de reembolso, para concluir con 745 boletos reales adquiridos en el periodo de enero a diciem-

bre de 2021 por un monto total de \$4'477,612 pesos. El ahorro obtenido fue de \$295,941.28 pesos por descuento según clase tarifaria y \$223,500 pesos por expedición, reexpedición y cambio de boletos.

- **Mensajería y paquetería.** Se realizaron 22,199 envíos con un costo total de \$5'134,640.88 pesos, lo que representó un ahorro de \$8'401,815.41 pesos sobre la tarifa publicada —66 por ciento de descuento en envíos nacionales y 57 por ciento en envíos internacionales—. Los montos del contrato, el convenio modificatorio y los contratos mensuales vigentes hasta el 19 de diciembre de 2021 contemplan un mínimo de ocho millones de pesos y un máximo de 20 millones.

TIENDA UNAM

La Tienda UNAM mantuvo sus puertas abiertas durante todo el año, proveyendo de artículos de primera necesidad a los trabajadores universitarios y a la población en general, recibiendo aproximadamente a un total de 640 mil personas.

En apoyo a los trabajadores se lanzó el programa de CrediUNAM familiar, que permite conjuntar la capacidad de crédito entre familiares que sean trabajadores universitarios hasta por un monto de 60 mil pesos.

Respecto al proyecto Orgullo México, se continuó apoyando a los pequeños productores del país durante la pandemia. Destaca que en este año se desarrolló la marca Orgullo UNAM, con productos propios de la Tienda UNAM.

Se realizó el comparativo de precios del *top 100* de productos por categoría, identificándose que Tienda UNAM es la mejor opción de compra en promedio de todas las categorías. Esta información se proporcionó a la Comisión Mixta Tripartita de Tienda UNAM, donde son miembros las representaciones sindicales del AAPUNAM y STUNAM.

En lo referente a las actividades con entidades y dependencias, se apoyó al programa PC Puma para reforzar los centros de préstamo de PC a la comunidad universitaria por efectos de la pandemia.

Se inauguró la “Isla del Saber”, espacio de difusión de la ciencia y la cultura en la Tienda UNAM, en coordinación con las direcciones generales de Divulgación de la Ciencia y de Divulgación de la Humanidades, primer espacio de estas características en una tienda de autoservicio.

La merma se mantuvo en .07 por ciento, cumpliendo con la política sobre este rubro, y se realizaron dos inventarios de mercancías conforme al reglamento de la Comisión Mixta Tripartita de Tiendas.

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

El proyecto de la Tienda en Línea de la UNAM continuó con los procesos de incorporar más entidades y dependencias al catálogo de productos.

Se realizaron reuniones mensuales de forma virtual con los miembros de la Comisión Mixta Tripartita de la Tienda UNAM, AAPAUNAM y STUNAM para dar continuidad a las operaciones de la tienda.

Finanzas

La Tienda UNAM alcanzó en 2021 ventas netas por 512.1 millones de pesos, de las cuales 497.7 millones fueron al público en general y 14.4 millones correspondieron a la distribución a dependencias universitarias. Obtuvo un remanente antes de nómina por 46.2 millones de pesos y un subsidio de 14.1 millones.

Se continuó elaborando el presupuesto interno de egresos, dando un seguimiento puntual al gasto por área de responsabilidad, lo cual permitió tener un mejor control de los recursos ejercidos y contar con información oportuna para la toma de decisiones.

Durante el año se generaron 506,505 operaciones, alcanzando un *ticket* promedio de venta de 1,011 pesos, y se canjearon 273,537 vales por un importe de 385 millones de pesos.

Se otorgó un total de 4,074 créditos a personal administrativo y académico por un importe de 30.1 millones de pesos, y se abrió el crédito para el personal académico de asignatura interino. Asimismo, se abrió la opción de crédito "familiar" unificando las capacidades crediticias de familiares para que puedan ejercer un importe mayor de crédito.

La Tienda UNAM aprovechó descuentos por pronto pago otorgados por los proveedores logrando un ahorro de 0.3 millones de pesos.

Se incorporó al Sistema Integral de Compras el registro de las operaciones de los proveedores de servicio de la Tienda UNAM. Asimismo, se dieron de alta 59 proveedores para un total de 1,339 al cierre del ejercicio.

Se realizaron dos inventarios físicos durante el ejercicio y tres inventarios rotativos de la categoría de perecederos.

PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

El resultado de la auditoría de seguimiento para la Norma ISO 9001:2015, permitió a la UNAM obtener por sexto año consecutivo la certificación en comento sin No conformidades y manteniéndose una vigencia hasta el 25/11/2023 con las auditorías de seguimiento correspondientes.

- **Auditoría interna de la calidad.** Previo a la auditoría de seguimiento se planeó y ajustó, debido a la emergencia sanitaria, la auditoría interna con la participación de 21 auditores internos y tres en entrenamiento, en el periodo del 17 de mayo al 7 de junio de 2021, los cuales realizaron 61 auditorías de forma virtual a 44 entidades y 17 dependencias integrantes de los nueve subsistemas.

Se auditaron de la Norma ISO 9001:2015 los requisitos siguientes:
4.1 Comprensión de la organización y su contexto; 6.1 Acciones para

abordar riesgos y oportunidades; 6.3 Planificación de los cambios; 9.1.3 Análisis y evaluación; 9.3 Revisión por la Dirección; 10.2 No conformidad y acción correctiva. Como resultado se encontraron dos No conformidades en los requisitos 6.1 y 4.1, y una observación en el requisito 6.3.

- **Integridad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).** 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 programas para mantener la integridad del SGC. Entre las tareas llevadas a cabo destacan las de capacitación, que atendieron a 298 personas pertenecientes a 13 secretarías administrativas, 20 jefaturas de Unidad Administrativa y cuatro delegaciones, que incluyen a 206 responsables de procesos; en total se impartieron 10 cursos a 21 grupos con 88 horas de capacitación.

Se actualizaron 46 documentos del SGC, de los cuales 25 fueron difundidos y 21 estarán en proceso de revisión por la Subcomisión Técnica del SGC, como se enlista a continuación:

Difundidos

- Manuales: Gestión de la Calidad, Operación del Proceso de Gestión de la Calidad, Operación del Proceso de Planificación Administrativa, Operación del Proceso de Evaluación del Desempeño, Operación del Proceso de Personal, Operación del Proceso de Presupuesto, Operación del Proceso de Bienes y Suministros, Operación del Proceso de Servicios Generales, Operación del Capital Humano.
- Procedimientos: Movimientos del personal y conciliación de plantilla; Programa de Complemento al Salario por Calidad y Eficiencia; Validación de documentos, recepción pago y devolución de nómina.
- Catálogos: Servicios institucionales de personal, Servicios institucionales de bienes y suministros.
- Guías: Operativa para realizar adquisiciones, Competencia Subcomisión Técnica de Competencia, Responsable de auditorías de la calidad, Competencia Auditor Líder de la Calidad, Competencia Auditor en Entrenamiento, Metodológica para la evaluación de auditores internos de la calidad.
- Formatos: Solicitud de aspirante a auditor interno, Informe de apoyo técnico, Matriz para la gestión de riesgos, Evaluación del desempeño, Revisión por la Dirección.

En revisión

- Procedimientos: Gestión de los recursos, Adecuación presupuestal y recalendarización de recursos, Seguimiento de recursos asignados a proyectos, Pago a proveedores, Control de bienes inventariables, Atención a servicios de mantenimiento, Atención a servicios generales de apoyo, Procedimiento general de control de servicio No conforme.

- Catálogos: Servicios institucionales de presupuesto, Servicios institucionales de servicios generales.
 - Guías: Metodológica para el control de documentos, Metodológica para la identificación y control de riesgos, Operativa para la elaboración del diagnóstico de necesidades de mantenimiento, Operativa para realizar adquisiciones, Operativa para planificar la atención de asuntos laborales, Estructura orgánica o banco de horas.
 - Formatos: Matriz para la gestión de riesgos, Lista maestra de documentos internos, Lista maestra de documentos externos, Control de necesidades de cambio, Bitácora general de vehículos.
- **Apoyos técnicos.** La suspensión de actividades debido a la emergencia sanitaria propició que se continuaran las auditorías remotas vía TIC, así como la mayoría de los apoyos técnicos. De las 659 visitas técnicas realizadas, 10 fueron presenciales y 649 virtuales; seis por Go To Meeting y 643 por Zoom.

El empleo de las plataformas de comunicación y los apoyos telefónicos permitieron continuar con el mantenimiento de la integridad del SGC.

- Se realizaron 122 revisiones por la Dirección específica que representan el 94.6 por ciento de las 129 incorporadas al SGC [0.73% más con respecto al año pasado]. El 69.76 por ciento de las SyUA's [1.3% más que el año pasado] cumplió con la entrega oportuna de la información, mientras que el 24.80 por ciento [-0.58% menos que el año pasado] la entregó con un retraso de entre uno y 26 días hábiles.

La documentación del SGC permanece accesible para los secretarios administrativos, jefes de unidad administrativa u homólogos y los operadores de los procedimientos del SGC mediante el proceso de otorgarles usuario y contraseña para el sistema de autenticación de la Dirección General de Personal.

- Se continuó la edición del boletín electrónico *INTEGR@T a la cultura de la calidad en la UNAM*, que alcanzó su undécima emisión. Adicionalmente, se habilitaron las redes sociales como un canal de comunicación para la difusión de buenas prácticas administrativas; las facultades de estudios Superiores (FES) Aragón y Acatlán, así como la Jefatura de la Unidad Administrativa de la Secretaría Administrativa de la UNAM, compartieron el uso de sus plataformas de servicios administrativos y calendarización de actividades, respectivamente. También se continuó con la campaña "El SGC tu pieza clave" para reforzar el espíritu de aliados de la administración.

SISTEMAS

En 2021 se realizó el mantenimiento a los sistemas para agilizar, modernizar y simplificar los servicios institucionales que ofrece la DGSA a las entidades y dependencias universitarias, la optimización de infraestructura, soporte en la dependencia y para fortalecer el trabajo en casa derivado de la pandemia

de COVID-19; así como la mejora a los sistemas de apoyo a la operación de la Tienda UNAM. Las actividades realizadas por el Departamento de Sistemas fueron:

- » Mantenimiento a los sistemas: CrediUNAM, Institucional de Gestión Vehicular, Colegio de Administración, Encuestas, Administración y Seguimiento de Cursos del Sistema de Gestión de la Calidad, Distribución a Dependencias e Inventarios; así como los sitios web del Colegio de Administración, DGSA y Gestión de la Calidad.
- » Registro de 4,257 solicitudes de crédito en el Sistema de CrediUNAM, beneficiando a 2,887 trabajadores.
- » Derivado de las actualizaciones del sistema operativo Android, se realizó el mantenimiento a la aplicación móvil de Tienda UNAM para que los clientes puedan conocer el monto total de sus compras antes de llegar a la caja a pagar.
- » En las diferentes plataformas los clientes de Tienda UNAM pudieron obtener su CFDI´s (xml y representación gráfica "pdf") desde cualquier dispositivo conectado a internet; durante el año solicitaron 11,371 CFDI´s.
- » Respecto al Sistema de Distribución a Dependencias, en el año se registraron 1,785 remisiones de un total de 134 dependencias y subdependencias.
- » En el punto de venta (SAP-POS), se realizaron 502,829 transacciones (*tickets*) para un total de 12'338,957 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 por el personal.
- » El Microsoft Dynamics NAV 2013R2 procesó 8,398 transacciones correspondientes a 2'034,700 registros provenientes del punto de venta, para ser trabajados por los módulos de inventario y finanzas.
- » Con la finalidad de apoyar a secretarios y jefes de Unidad Administrativa para su asistencia y participación en la sesión del Colegio de Administración del 23 de marzo del 2021 de manera virtual, se impartieron ocho talleres con la participación de 10 asistentes en cada uno, con una duración de 30 minutos.

Infraestructura, actualización de tecnología y soporte

Se realizaron 7,451 conexiones a la VPN por 62 usuarios, para realizar principalmente actividades de Tienda UNAM para garantizar el servicio.

Derivado de las alertas emitidas a través del Sistema de Infraestructura se atendieron 69 incidencias de manera puntual, ya fuera en red, servidores o equipos de cómputo. Ello permitió garantizar las aplicaciones y servicios de misión crítica que ofrece la dependencia a las entidades y dependencias universitarias, así como los servicios de Tienda UNAM.

OTROS LOGROS

Por motivos de la contingencia sanitaria, se realizó la actualización del protocolo de la dependencia con el fin de atender las modificaciones a los Lineamientos generales para las actividades universitarias en el marco de la pandemia de COVID-19, así como a las disposiciones oficiales de los diferentes organismos gubernamentales, llevando a cabo su implementación y seguimiento.

Se integró la Comisión Interna para la Igualdad de Género y, en conjunto con la Secretaría Administrativa de la UNAM, se participó en dos campañas de concientización sobre igualdad de género y la violencia que sufren las mujeres.

En el marco del proyecto de renovación de la imagen de Tienda UNAM, se continuó con la sustitución de mobiliario de exhibición, se adquirieron cinco góndolas para el pasillo central e inició la adquisición de porta precios para las diferentes secciones con el fin de contar con una mejor imagen y disminuir impresiones en papel.

Se sustituyeron 198 metros cuadrados de carpas en la explanada de la Tienda, con una estructura más robusta que soportará las inclemencias del tiempo, para las filas de espera de clientes.

Debido a la antigüedad del equipo para la gestión de la seguridad de la red de datos fue sustituido un servidor.

INFRAESTRUCTURA

En la Tienda UNAM se dignificó la caseta de vigilancia ubicada en la entrada de proveedores, que incluyó un espacio para los *lockers* de los vigilantes; se impermeabilizó la techumbre de la fachada principal con producto asfáltico y vida útil de 10 años, y se reacondicionó una oficina para poner en marcha la Tienda en Línea.

En materia de arrendamientos, se logró la renovación de 20 contratos, siete por dependencias universitarias y 13 por entidades académicas; también se gestionó la celebración de convenios modificatorios, consiguiendo la suscripción de cuatro por dependencias universitarias y uno por una entidad académica. Cinco entidades académicas solicitaron asesoría para el arrendamiento de un inmueble por primera vez, de las cuales solo una inició formalmente el procedimiento y se obtuvo la validación del contrato respectivo. Asimismo, dos entidades académicas y tres dependencias universitarias solicitaron el finiquito de igual número de contratos de arrendamiento; ante ello, se les orientó sobre las acciones que se debían llevar a cabo en el procedimiento de finiquito y se dio cierre en la fecha de vencimiento de acuerdo con los contratos y convenios.

