

Dirección General de Servicios Administrativos

Dr. Gustavo González Bonilla

Director General ~ desde diciembre de 2015

La Dirección General de Servicios Administrativos 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 de noviembre de 2023, contribuyendo por siete años consecutivos a la acreditación de las licenciaturas, certificación de laboratorios, promoción del adiestramiento, adquisición del conocimiento y profesionalización del personal que integran las secretarías y unidades administrativas de la institución.

Con el propósito de monitorear y evaluar el cumplimiento de metas del personal administrativo, se elaboró un sistema con indicadores asociados que consideran el impacto de las gestiones administrativas en los resultados de las funciones sustantivas.

A fin de cumplir con el compromiso social y laboral del Contrato Colectivo de Trabajo con los trabajadores de base, se cumplió con las disposiciones sanitarias para mantener la operación de la Tienda UNAM, con el cuidado preventivo de la salud de los trabajadores y sus usuarios.

SERVICIOS INSTITUCIONALES

Se organizó y coordinó una sesión del Colegio de Administración, en la que se trataron temas relevantes de la Administración General Universitaria y consistieron en:

- Modificaciones al Ejercicio y Normas de Operación Presupuestal 2022
- Proceso de Integración de Necesidades de Inversión 2023
- Reforma a las Políticas y Lineamientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la UNAM
- Adquisiciones durante 2019, 2020 y 2021
- Situación actual en importaciones y exportaciones
- Devoluciones en ropa y calzado de trabajo
- Consumo de insumos preventivos contra COVID-19

- Cambios en el Sistema Institucional de Compras (SIC)
 - Cambio de forma de pago, comprobación de nómina y nómina virtual
 - Trámites oportunos de movimientos de alta/baja
 - ¿Qué deben saber los Secretarios Administrativos/Jefes de Unidad Administrativa sobre los CENDI y el Jardín de Niños?
 - Recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad
 - Tienda en línea
 - Requisitos básicos para gestionar la contratación de obra nueva, ampliaciones, mantenimiento mayor-menor y restauración de edificios
 - Montos para adjudicaciones de obras y trabajos de mantenimiento (2022)
 - Catálogo de especialidades (modificación 2021)
 - Trabajos por cláusula 15 CCT y del Reglamento de la CMPCM
 - Registro y autorización de trabajos en el Programa de Asignación y Seguimiento a Asignación de Obras y Servicios Relacionados con la misma (PASAOR)
 - Solicitudes de trabajo por medio del Sistema de Órdenes de Trabajo (SOT)
- **Nombramientos.** Se gestionaron 21 designaciones de Secretarios Administrativos y Jefes de Unidad Administrativa.
 - **Vehículos.** Se cuenta con 1945 unidades activas; se atendieron adquisiciones, reasignaciones, transferencias y bajas de unidades de transporte; asimismo, se adquirieron 39 vehículos que se asignaron conforme a lo siguiente:
 - Áreas sustantivas el 51% (20 unidades)
 - Apoyo a docencia e investigación y extensión el 13% (5 unidades)
 - Áreas de apoyo el 36% (14 unidades)
 - **Reasignaciones, transferencias y bajas.** 26 vehículos se reasignaron y transfirieron; referente a las bajas definitivas, 46 unidades se dictaminaron para ser desincorporadas del parque vehicular de las entidades y dependencias.
 - **Participación institucional sobre los ingresos extraordinarios.** Se atendieron 27 solicitudes de devolución de la participación institucional por \$2 554 469.42 pesos; se captaron \$76 474 584.22 pesos por la participación institucional y dentro del mismo periodo se atendieron 59 solicitudes de apoyo de entidades y dependencias, así como de instituciones afines a la Universidad por un importe de \$136 367 644.23 pesos.

Los apoyos ejercidos por tipo de gasto fueron: Remuneraciones personales \$941 337 (0.7%); Servicios \$11 393 714.16 (8.3%); Becas, prestaciones y estímulos \$35 895,388.04 (26.3%); Artículos y materiales de consumo \$36 671.50 (0.03%); Mobiliario y equipo \$9 930 093.53 (7.3%); Inmuebles y construcciones \$50 000 000 (36.7%); y Programas de colaboración académica \$28 170 440 (20.7%).

La aplicación de estos recursos se derivó a: Órganos de la investigación humanística, científica, facultades y escuelas \$42 243 937.53 (31%); Programas complementarios a la docencia e investigación y extensión universi-

taria \$2 011 203 (1.5%); Servicios de planeación administrativos y jurídicos \$92 112 503.70 (67.5%).

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

El monto ejercido durante 2022 fue de \$23 043 846 pesos. De acuerdo con las tarifas convenidas en el contrato, se adquirieron 2786 boletos de avión y se realizaron nueve solicitudes de reembolso a notas de crédito equivalentes a \$69 972 pesos, para concluir con 2777 boletos reales adquiridos en el periodo con un costo total de \$22 973 874 pesos.

Se obtuvo un ahorro de \$1 431 280 pesos por descuento según clase tarifaria y de \$835 800 pesos por expedición, reexpedición y cambio de boletos, para un total de \$2 267 080 pesos.

- **Mensajería y paquetería.** Se realizaron 16 198 envíos con un costo total de \$4 633 861.73 pesos, lo que representó un ahorro de \$7404 725.03 pesos sobre la tarifa publicada —64% de descuento en envíos nacionales y 59% en envíos internacionales—. Los montos del contrato, el convenio modificatorio y los contratos mensuales vigentes hasta el 26 de noviembre de 2023 contemplan un importe mínimo de ocho millones de pesos y un máximo de 20 millones.

TIENDA UNAM

Durante el año 2022, bajo el programa La Tienda UNAM baja sus precios, se disminuyó el costo de los principales productos de consumo básico.

En el año que se informa, la tienda recibió cerca de 1.6 millones de personas.

Con el proyecto “Orgullo México” se apoyó con la venta de sus productos a pequeños productores del país, además de incorporar un mayor número de productores.

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, información que se proporcionó a la Comisión Mixta Tripartita del Sistema de la Tienda UNAM, donde son miembros las representaciones sindicales del AAPUNAM y STUNAM.

La merma que se obtuvo durante el ejercicio fue del 0.07%, cumpliendo con la política sobre este rubro.

Se realizaron dos inventarios de mercancías conforme al reglamento de la Comisión Mixta Tripartita de Tiendas.

En lo que respecta a la distribución de productos a entidades y dependencias, se dio continuidad al programa de abasto de acuerdo a las solicitudes recibidas.

De manera conjunta con la Coordinación Universitaria para la Sustentabilidad (CoUS), se inauguró el Mercado Universitario Alternativo, un espacio para ofre-

cer productos desarrolladas con prácticas sustentables y apoyar a pequeños productores de diferentes regiones del país.

Se realizó el primer mercado del Trueque, con el intercambio de residuos tetra pack, botellas de vidrio, botellas de plástico, latas de aluminio, papel y cartón entre otros por hortalizas, plantas, libros y productos con técnicas de producción sustentable.

Se fortaleció el catálogo de productos e insignias de la Universidad de la Tienda en Línea de la UNAM, para ofrecer productos únicos y diferenciados de otras tiendas en línea.

Se inició un proceso para que las entidades y dependencias cobren sus servicios, a partir del uso tecnológico de la plataforma.

Finanzas

La Tienda UNAM obtuvo ventas netas de 578.1 millones de pesos, de las cuales 558.3 millones se derivaron del público en general y 19.8 millones por distribuciones a entidades y dependencias.

La Tienda UNAM obtuvo un remanente antes de nómina por 28.2 millones de pesos y el subsidio en el ejercicio fue de 35.1 millones.

Se continuó con la elaboración del presupuesto interno de egresos que incluye el seguimiento al gasto por área de responsabilidad.

Durante 2022, se generaron 819 571 operaciones en el piso de ventas, con un registro de ticket promedio de \$705 pesos.

Se canjearon 269 883 vales del personal administrativo por un importe de 389.5 millones de pesos.

Se otorgaron 3245 créditos UNAM a personal administrativo y académico por un monto de 23.6 millones de pesos; también se adicionó la modalidad de "Crédito entre hermanos" que permite el incremento en los montos del CreditUNAM.

La Tienda UNAM aprovechó los descuentos por pronto pago otorgados por los proveedores, lo que representó un ahorro de 0.8 millones de pesos.

Se dio de alta a 89 proveedores para sumar 1428 al cierre del ejercicio, es decir un 7% más de los registrados.

Se realizaron dos inventarios físicos durante el ejercicio, cuatro rotativos de la categoría de perecederos y uno en la farmacia; como resultado se registró una merma del 0.51% de las ventas netas, lo cual se encuentra por debajo de la merma autorizada.

PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

El resultado de la auditoría de seguimiento para la Norma ISO 9001:2015, permitió a la UNAM refrendar por séptimo año consecutivo la certificación correspondiente, manteniendo su vigencia hasta el 25 de noviembre de 2023 con la auditoría de recertificación.

Para el proceso de vigilancia, fueron seleccionadas tres entidades y una dependencia, mismas que mostraron su compromiso y resultados con la calidad de los servicios que proporcionan en apoyo a las funciones sustantivas de la institución.

- **Auditoría interna de la calidad.** Se realizó de forma presencial, del 16 de mayo al 7 de junio de 2022, con la participación de 27 auditores internos y 10 en entrenamiento, los cuales realizaron 53 auditorías a 46 entidades y siete dependencias.

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, y 10.2 No conformidad y acción correctiva. Como resultado se encontraron:

- Dos No conformidades en los requisitos 4.1 y 9.1.3 Análisis y evaluación
- Tres observaciones en los requisitos 6.1, 6.3 y 7. 2 Competencia.

- **Integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.** Las entidades y dependencias que interrumpieron sus actividades por circunstancias asociadas a equidad de género, así como por la pandemia, elaboraron y aplicaron programas para mantener la integridad del SGC. Entre las tareas llevadas a cabo destacan las de capacitación, que atendieron a 244 personas pertenecientes a 29 secretarías administrativas, 29 jefaturas de Unidad Administrativa y ocho delegaciones, que involucran a 90 responsables de procesos; en total se impartieron 11 cursos a 19 grupos con 88 horas de capacitación.

Se actualizaron 61 documentos del SGC, de los cuales 26 fueron difundidos y 35 estarán en proceso de revisión, como se enlista a continuación:

Difundidos

- Manuales (4): Gestión de la Calidad; Bienes y Suministros; Presupuesto; Servicios Generales.
- Procedimientos (9): General de Control de Servicio No Conforme; Control de Bienes Inventariables; Gestión de Recursos; Adecuación Presupuestal y Recalendarización de Recursos; Pago a Proveedores; Seguimiento a Recursos Asignados a Proyectos; Gestión de Ingresos Extraordinarios; Atención a Servicios de Mantenimiento; Atención a Servicios Generales de Apoyo.
- Catálogos (3): Servicios Institucionales de Presupuesto; Bienes y Suministros; Servicios Generales.
- Guías (5): Competencia de la Subcomisión Técnica; Metodológicas para el Control de Documentos; Identificación y Control de Riesgos; Adquisiciones; Elaboración del Diagnóstico de Necesidades de Mantenimiento.
- Formatos (5): Lista Maestra de Documentos Internos; Lista Maestra de Documentos Externos; Control de Necesidades de Cambio; Matriz para la Gestión de Riesgos; Bitácora General de Vehículos.

En proceso de revisión

- Un Manual de Proceso de Personal.

- Procedimientos (15): Control de Bienes Inventariables; Baja de Bienes Inventariables; Transferencia o Reasignación de Bienes Inventariables; Auditorías Internas de la Calidad; Atención de Acciones Correctivas; Alta de Personal Académico por Concurso de Oposición Abierto; Alta de Personal académico por Concurso de Oposición Cerrado; Alta de Personal Académico por Contrato; Movimientos del Personal; Conciliación de Plantilla; Recepción, Pago y Devolución de Nómina; Pago por Contratación y Prestación de Servicios; Prestaciones Contractuales y Servicios al Personal; Adecuación Presupuestal y Recalendarización de Recursos; Atención a Servicios de Mantenimiento y Servicios Generales de Apoyo.
- Catálogos de Servicios Institucionales (4): Personal; Presupuesto; Bienes y Suministros; Servicios Generales.
- Guías (7): Competencia del Secretario o Jefe de Unidad Administrativa; Metodológicas para el Desarrollo de Competencias; Evaluación de Auditores Internos de la Calidad; Control de Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente; Planificación Administrativa; Gestión de Trámites de Comercio Exterior; Alta de Bienes Inventariables.
- Formatos (8): Evaluación del Desempeño y Revisión por la Dirección; Resguardo Interno de Bienes de Activo Fijo; Levantamiento Físico de Bienes Inventariables; Solicitud de Baja o Actualización de Bienes Inventariables; Control de Procesos Externos; Agenda de Auditorías de la Calidad; Informe de Auditoría de la Calidad; Atención de No Conformidad.
- **Apoyos técnicos.** La circunstancia de 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 proporcionados. De las 594 visitas técnicas realizadas, 207 fueron presenciales y 387 virtuales, todas ellas mediante Zoom.

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

 - » Se efectuaron 124 revisiones específicas que representan el 96.1% de las 129 instancias incorporadas al SGC, 1.5% más con respecto al ejercicio anterior. El 76% de las SyUA's (6.2% más que el año pasado) cumplió con la entrega oportuna de la información, mientras que el 20.1% la entregó con un retraso de entre 1 y 26 días hábiles.
 - » Respecto a la entrega las SyUA's de los subsistemas SB3: Centros e institutos de investigación; SB4: Centros e institutos; SB5: Facultades multidisciplinarias; SB6: Centros y direcciones de difusión cultural; SB8: Coordinaciones y direcciones de servicios institucionales, y SB9: Oficinas de gobierno y direcciones generales, entregaron el 100% de la información solicitada. Las entidades que no entregaron son: Facultad de Ciencias, Escuela Nacional de Trabajo Social, ENP Plantel 7 "Ezequiel A. Chávez", CCH Plantel Azcapotzalco y CCH Plantel Oriente.
- **PDI 6.1.3. Evaluación del cumplimiento de metas administrativas.** Se realizaron reuniones con SyJUA's de diferentes instancias institucionales para conocer el impacto que las gestiones administrativas tienen en los resulta-

dos de las funciones sustantivas. Asimismo, se identificaron los indicadores que mejor representan el cumplimiento de metas

A partir de lo anterior, se desarrolló un análisis de las funciones principales de los Secretarios o Jefes de Unidad Administrativa que permitió diseñar nueve competencias con una ponderación asociada al cumplimiento de metas administrativas, de acuerdo con lo siguiente:

- Planificación 10%
- Negociación 10%
- Análisis y Toma de Decisiones 10%
- Supervisión 15%
- Comunicación 10%
- Evaluación 5%
- Liderazgo 5%
- Conocimiento de la Normatividad 20%
- Conocimiento de la Operación 15%

Referente a la reducción de las observaciones de la auditoría interna asociadas a los procesos administrativos, se participó en el grupo de trabajo —junto con las direcciones generales de Presupuesto (DGPO) y de Personal (DGPE)—, que definió el perfil de los secretarios y jefes de Unidad Administrativa, así como el Módulo del SGC con Enfoque de Competencias para el Diplomado en Competencias propuesto por la DGPE.

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 DGPE.

SISTEMAS

En el 2022, se dio mantenimiento a los sistemas enfocados a la atención de los servicios institucionales que ofrece la DGSA, de acuerdo con lo siguiente:

Se realizó el mantenimiento a los sistemas de 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, Gestión de la Calidad y de la dependencia.

En el Sistema de CrediUNAM, se registraron 3250 solicitudes de crédito por parte de 2320 trabajadores, en sus diferentes modalidades (individual, familiar y personal de asignatura).

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 14 868 CFDI's.

Respecto al Sistema de Distribución a Dependencias se registraron 3795 remisiones en el año, de un total de 163 entidades y dependencias.

En el punto de venta (SAP-POS), se realizaron 817 501 transacciones (*tickets*) durante el año para un total de 13 991 725 registros.

Se apoyó en el diseño y difusión del boletín *INTÉGR@TE*, así como en la configuración de 30 encuestas a la Dirección de Planeación y Gestión de la Calidad.

Infraestructura, actualizaciones de tecnología y soporte

El Microsoft Dynamics NAV 2013R2, procesó 14 312 transacciones en el año, correspondientes a 2 153 711 registros provenientes del punto de venta para los módulos de inventario y finanzas.

Se atendieron 115 solicitudes de soporte del personal para mantener la operación de los trámites y servicios que ofrece la dependencia.

Derivado de las alertas emitidas a través del Sistema de Infraestructura se atendieron 23 incidencias —red, servidores y equipos de cómputo—, lo que permitió garantizar las aplicaciones y servicios de misión crítica que se ofrece a las entidades y dependencias, así como los servicios de Tienda UNAM.

OTROS LOGROS

Derivado de la contingencia por el COVID-19, 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 determinó el aforo de los espacios cerrados y se proporcionó el equipo de protección al personal enfatizando el uso del cubrebocas y lavado de manos.

A través de la Comisión Interna para la Igualdad de Género, se participó en diferentes campañas, de conformidad con lo siguiente:

- Igualdad de Género Hoy para un Mañana Sostenible
- Día Mundial de la Lucha Contra el Cáncer de Mama
- Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer

De igual manera, se desarrollaron iniciativas que favorecen la visibilidad de las diversidades sexogenéricas en la Universidad, el reconocimiento de sus derechos humanos y la crítica a las desigualdades estructurales que vulneran el libre desarrollo de sus vidas.

En cumplimiento del proyecto de renovación de la imagen de Tienda UNAM se realizaron las acciones siguientes:

- » Sustitución de 260 m² de mobiliario de exhibición
- » Actualización de ocho *access point* para mejorar la cobertura y conectividad inalámbrica
- » Renovación de 21 equipos de cómputo para la operación administrativa y ocho en punto de venta

- » En cumplimiento con la normatividad de Residuos Sólidos se adquirió charola compostable para los departamentos de precederos.

INFRAESTRUCTURA

Se llevó a cabo la rehabilitación del andén de recibo general de mercancía de la Tienda.

Se realizó el cambio de 20 luminarias de balastro a tipo LED en el área de oficinas; asimismo, se efectuó el cambio de ocho fluxómetros y cinco llaves para lavabo que cuentan con el sello verde.

La UNAM, para llevar a cabo sus actividades, requiere del arrendamiento de bienes inmuebles, siendo la DGSA la responsable de llevar el control y la administración de los contratos de arrendamiento.

- » Se realizaron las diligencias para la actualización de los inventarios y las memorias fotográficas de los inmuebles arrendados, de esta manera se renovaron 20 contratos de arrendamiento, 16 para entidades y cuatro para dependencias.
- » En cumplimiento a las cláusulas de los contratos de arrendamiento se gestionó la celebración de dos convenios modificatorios, uno por incremento a la renta mensual y el otro por ampliación de la vigencia del contrato.
- » Tres entidades académicas solicitaron asesoría para el arrendamiento de un inmueble por primera vez y una inició el procedimiento para validar satisfactoriamente el contrato de arrendamiento
- » Durante el año 2022 sólo una dependencia solicitó el finiquito del contrato de arrendamiento, por tal motivo, se orientó al responsable sobre las acciones en el procedimiento de finiquito; el inmueble arrendado fue entregado en la fecha acordada, o con la respectiva firma del convenio de finiquito.

