

# **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

## **– DGSA –**

**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 2026, contribuyendo por ocho años consecutivos a la acreditación de las licenciaturas, certificación de laboratorios, promoción del adiestramiento, adquisición del conocimiento y profesionalización del personal que integra las secretarías y unidades administrativas (SyUA's) de la Institución.

A fin de monitorear y evaluar el cumplimiento de metas del personal administrativo, se implementó un sistema cuya finalidad es fortalecer la capacitación permanente para manejo de convenios y recursos financieros, continúa a disposición las 24 horas los 7 días de la semana.

La Tienda en Línea de la UNAM continúa ofreciendo una cantidad considerable de productos para ser comercializados bajo esta plataforma.

Los Servicios institucionales continúan desarrollando diferentes acciones como son: la designación de Secretarios y Jefes de Unidad Administrativa, la renovación y mejor uso del parque vehicular, vigilar que la adquisición de boletos de avión sea de 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 alcanzar buenos resultados en el último año para el PDI 2019-2023, de las cuales a continuación se describen los resultados obtenidos.

## 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:

- Sistema de Presentación de Organigramas de la UNAM
- Simplificación y Actualización de Procesos Presupuestales
- Reformas a las Políticas y Lineamientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la UNAM
- Comercio Exterior
- Cambios en el Sistema Institucional de Compras (SIC)
- Reporte de Operaciones Pagadas y de Usuarios en el Sistema Institucional de Compras (SIC)
- Reporte de Adquisiciones en el Sistema Institucional de Compras (SIC)
- Trámites Irregulares
- Gastos Médicos Mayores
- Designación de Beneficiarios
- Módulo de Apoyo al Contribuyente Universitario
- Trámite Oportuno de Movimientos
- Actualización de la Información (Aeroméxico y Sistema de Gestión de la Calidad)
- Tienda en Línea
- Aspectos que Considerar para las Órdenes de Trabajos de Mantenimiento y Trabajos a Realizar por Cláusula 15
- Asuntos Generales

**Nombramientos.** Se gestionaron 31 designaciones de Secretarios Administrativos y Jefes de Unidad Administrativa.

**Vehículos.** Se cuenta con 1,945 unidades activas; se atendieron adquisiciones, reasignaciones, transferencias y bajas de unidades de transporte; asimismo, se adquirieron 86 vehículos que se asignaron conforme a lo siguiente:

- Áreas Sustantivas el 62% (53 unidades)
- Apoyo a Docencia e Investigación y Extensión el 17% (15 unidades)
- Áreas de Apoyo el 21% (18 unidades)

**Reasignaciones, transferencias y bajas.** 34 vehículos se reasignaron y transfirieron; referente a las bajas definitivas, 77 unidades se dictaminaron para ser desincorporadas del parque vehicular de las entidades y dependencias.

**Participación institucional sobre los ingresos extraordinarios.** Se atendieron 45 solicitudes de devolución de la participación institucional por \$6,192,446.68; se captaron \$89,272,855.26 por la participación institucional, dentro del mismo periodo se atendieron 51 solicitudes de apoyo de entidades y dependencias, así como de instituciones afines a la Universidad por un importe de \$142,468,806.97.

Los apoyos otorgados por tipo de gasto fueron: Servicios \$1,740,514.91 (1.22%); Becas, prestaciones y estímulos \$44,707,943.60 (31.38%); Artículos y materiales de consumo \$1,676,896.00 (1.18%); Mobiliario y equipo \$9,453,306.32 (6.63%); Inmuebles y construcciones \$50,000,000.00 (35.10%), y Programas de colaboración académica \$34,890,146.14 (24.49%).

La aplicación de estos recursos se realizó a través de: Órganos de la Investigación Humanística, Científica, Facultades y Escuelas \$39,693,830.00 (27.86%); Programas Complementarios a la Docencia e Investigación y Extensión Universitaria \$1,533,445.00 (1.08%) y Servicios de Planeación Administrativos y Jurídicos \$101,241,531.97 (71.06%).

**Boletos de avión.** Derivado del servicio de "Reservación, Expedición y Ministración de Boletos de Avión", se describen los siguientes resultados:

De acuerdo con las tarifas convenidas en el contrato, se adquirieron 3,631 boletos en el periodo con un costo total de 2023 fue de \$31,130,380.00.

Es importante señalar que se obtuvieron ahorros por el orden de \$10,181,074.00 por descuento según clase tarifaria.

**Mensajería y paquetería.** Se realizaron 17,398 envíos con las tarifas convenidas por la prestación del servicio de "Mensajería y Paquetería" con un costo total de \$5,558,465.27. Los ahorros obtenidos alcanzaron un monto de \$8,965,266.58, por la aplicación de un 62% de descuento sobre las tarifas públicas en envíos nacionales y un 60% sobre las tarifas públicas en envíos internacionales.

## TIENDA UNAM

Durante 2023 se brindó apoyo a los trabajadores universitarios para ejercer la prestación del cambio de vales para sus despensas conforme a la cláusula 85 del contrato colectivo de vigente, resaltado que, desde agosto de 2023, éste es electrónico.

En conjunto con la Coordinación de Vinculación y Transferencia Tecnológica se ha propiciado la presencia de emprendedores en el piso de ventas; con estas acciones se impulsa y se abren oportunidades para la venta de sus productos, con 11 proyectos

empresariales desarrollados por universitarios visionarios y surgidos de la Incubadora de Base Tecnológica.

Se consolidó el proyecto de la “Isla del Saber” con las direcciones generales de Divulgación de la Ciencia y de Divulgación de las Humanidades, para socializar la ciencia en la Tienda UNAM, a efecto de que la comunidad universitaria y el público en general tengan acceso a conocimiento científico de una forma ágil y comprensible, esto permitió tener dos exposiciones temporales de divulgación de las Ciencias y las Humanidades.

Con relación a la estrategia de “Orgullo México” la Tienda UNAM busca apoyar a los pequeños productores mexicanos que tienen prácticas sustentables en la fabricación de productos bajo los criterios de comercio justo, se incrementó el padrón de proveedores captando a 46, de los cuales 10 provienen de las áreas Nacionales Protegidas.

La Tienda UNAM, al pertenecer al grupo de Expertos ODS de la Red de Soluciones de Desarrollo Sostenible (SDSN) México, iniciativa liderada por la UNAM y el Tecnológico de Monterrey que reconoce a todos los especialistas en sostenibilidad, ha incorporado proveedores con prácticas sustentables, promoviendo de esta forma el consumo responsable en la comunidad universitaria.

En el 2023 Tienda UNAM continuó alineada a su misión de apoyar el salario de los trabajadores, conteniendo los precios de la canasta básica en \$1,557.35 en promedio, por debajo del monto otorgado en el vale. Manteniendo todos los meses el precio de la canasta más barata por un 36% respecto al precio de otros autoservicios.

## TIENDA EN LÍNEA

La Tienda en la Línea de la UNAM continuó con su proceso de consolidación, incorporando productos y servicios de las entidades y dependencias universitarias.

**Crecimiento en ventas.** La Tienda en Línea ha experimentado un notable crecimiento en ventas durante el último año, logrando un aumento del 183% respecto al periodo anterior.

**Número de usuarios.** Actualmente, la plataforma cuenta con una base de usuarios activos de más de 26,500 personas, demostrando un sólido respaldo por parte de la comunidad universitaria y el público en general.

**Número de productos.** Ofrecemos una amplia variedad de productos, superando los 3,248 artículos disponibles para la venta, que van desde libros hasta productos de mercancía oficial de la UNAM.

**Entidades y dependencias.** La Tienda en Línea cuenta con un total de 47 entidades y dependencias dados de alta en la plataforma para la comercialización de productos, y en el caso de los servicios los apoyamos con el otorgamiento de tecnología para que las entidades y dependencias cobren ellas mismas sus servicios.

**Campañas de procuración de fondos.** Nos enorgullece participar activamente en iniciativas como “Adopta un Axolote” y “Misión Ixaya”, destinadas a recaudar fondos para la conservación del axolote en Xochimilco, especie en peligro de extinción, y el lanzamiento de nano satélites para monitoreo de incendios, respectivamente.

**Iniciativa Trueque de Libros #truequeandoando.** Fomentamos la cultura del trueque de libros entre la comunidad universitaria y el público en general, promoviendo el intercambio de conocimientos de manera sostenible y accesible.

**Bici entregas.** Agregamos a la plataforma un innovador sistema de envío de libros en un radio de 190 kilómetros, utilizando bicicletas para disminuir el impacto ambiental y promover la movilidad sustentable.

**Bici generador.** Además, hemos implementado un sistema de generación de energía a través del pedaleo de bicicletas, promoviendo la sostenibilidad y la conciencia ecológica entre nuestros usuarios, en conjunto con la Facultad de Ingeniería y la Dirección General del Deporte Universitario.

**Facturación 4.0.** Con éxito se implementó y lanzó la facturación electrónica 4.0.

**Eventos de carreras.** Colaboramos con la Fundación UNAM en la organización de eventos deportivos, como carreras atléticas, con el fin de promover un estilo de vida saludable y recaudar fondos para proyectos de investigación y desarrollo en la Universidad.

## FINANZAS

La Tienda UNAM, en el periodo que se reporta obtuvo ingresos por el orden de 677.6 millones de pesos; obtuvo un remanente antes de nómina por 24.2 millones de pesos y el subsidio en el ejercicio fue de 41.5 millones de pesos.

Durante 2023 se generaron 1,031,802 operaciones en el piso de ventas, con un registro de ticket promedio de \$674.00.

Se canjearon 176,688 vales del personal administrativo por un importe de 288 millones de pesos; asimismo, en agosto 2023 dio inicio el nuevo esquema de vale electrónico y, bajo esta modalidad, al 31 de diciembre 2023 se recibieron 153.2 millones de pesos en 102,328 operaciones.

Se otorgaron 2,828 créditos UNAM a personal administrativo y académico, por un monto de 20 millones de pesos.

La Tienda UNAM aprovechó los descuentos por pronto pago otorgados por los proveedores lo que represento un ahorro por este concepto de un millón de pesos.

Se dio de alta a 134 proveedores para sumar 1,599 al cierre del ejercicio, es decir un 9% más de los registrados.

Realizaron dos inventarios físicos durante el ejercicio, dos rotativos de la categoría de perecederos; como resultado se registró una merma del 0.6% 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 recertificación para la Norma ISO 9001: 2015, permitió a la UNAM refrendar por octavo año consecutivo la certificación correspondiente manteniendo su vigencia hasta el 25 de noviembre de 2026, con las auditorías de seguimiento correspondiente.

**Auditoría Interna de la Calidad.** Se realizó de forma presencial, del 16 de mayo al 7 de junio de 2023, con la participación de 26 auditores internos y 5 en entrenamiento, los cuales realizaron 53 auditorías a 46 entidades y 7 dependencias.

De la Norma ISO 9001:2015 se auditaron 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, 7.2 Competencia, 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente; y 9.1.3 Análisis y Evaluación. Derivado de lo anterior, los resultados obtenidos fueron: 2 No conformidades en los requisitos 7.2 y 9.1.3 Análisis y evaluación; y 3 Observaciones en los requisitos 6.1 y 4.1 competencia.

**Integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.** Las entidades y dependencias que interrumpieron sus actividades por diversas circunstancias elaboraron y aplicaron programas para mantener la integridad del SGC, así como tareas de mantenimiento del SGC que permitieron continuar con su integridad, destacándose entre otras la de capacitación, tarea mediante la cual se atendió de manera virtual a 260 personas pertenecientes a 36 secretarías administrativas con 79 responsables de procesos; en total se impartieron 8 cursos a 10 grupos con 45 horas de capacitación.

Se actualizaron 69 documentos del SGC, de los cuales 33 fueron difundidos y 36 estarán en proceso de revisión, como se enlista a continuación:

### Difundidos

- 4 manuales de operación para los procesos de Personal, Presupuesto, Bienes y Suministros, y de Servicios Generales.
- Procedimientos (12): 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 y Conciliación de Plantilla, Recepción, Pago y Devolución de Nómina, Pago por Contratación y Prestación de Servicios, Prestaciones Contractuales y Servicios al Personal, Conciliación de Recursos, Atención a Servicios de Mantenimiento y Atención a Servicios Generales de Apoyo.
- Catálogos (3): Catálogo de Servicios Institucional de Personal, Catálogo de Servicios Institucional de Presupuesto y Catálogo de servicios Institucional de Bienes y Suministros.
- 1 guía de Competencia Secretario o Jefe de Unidad Administrativa.
- Formatos (5): Control de Necesidades de Cambio, Agenda de Auditorías de la Calidad, Informe de Auditoría de la Calidad, Atención de No Conformidad y Control de Procesos Externos.

En proceso de revisión: 7 Manuales, uno de Gestión y 6 de Operación de Proceso; 12 procedimientos; 1 catálogo de Servicios (Presupuesto); 7 Guías de Responsables; 1 Guía Metodológica para el Control de Documentos; 1 Guía Operativa para realizar Adquisiciones, y 7 formatos para diversos informes y reportes.

**Apoyos técnicos.** La suspensión de actividades debida a la emergencia sanitaria propició que se continuaran las auditorías vía remota; asimismo, la mayoría de los apoyos técnicos se proporcionaron mediante visitas técnicas presenciales (427), vía Zoom (143) y visitas técnicas de capacitación (18).

El empleo de las plataformas de comunicación y los apoyos telefónicos permitieron continuar con el mantenimiento de la integridad del SGC. En este sentido, se efectuaron 124 revisiones que representan el 96.1% de las 129 instancias incorporadas al SGC (0.8% adicional con respecto al ejercicio anterior). El 71.3% de las SyUA's (1.5% más que el año pasado) cumplió con la entrega oportuna de la información.

## SISTEMAS

En el 2023, se dio mantenimiento a los sistemas enfocados a la atención de los servicios institucionales que ofrece la DGSA de acuerdo con lo siguiente:

## Dirección General de Servicios Administrativos

---

Se realizó el mantenimiento a los sistemas de Colegio de Administración, CrediUNAM, Institucional de Gestión Vehicular, Encuestas, Administración y Seguimiento de Cursos del Sistema de Gestión de la Calidad 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 2,910 solicitudes de crédito por parte de 1,952 trabajadores, en sus diferentes modalidades (individual, familiar y personal de asignatura).

Respecto al Sistema de Distribución a Dependencias en el año se registraron 4,142 remisiones de un total de 191 entidades y dependencias.

En el punto de venta (SAP-POS) se realizaron 1,026,584 transacciones (tickets) durante el año para un total de 15,536,079 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.

Se apoyó a la Dirección de Operaciones en el proceso de registro y mantenimiento del Sistema de dos inventarios rotativos y dos semestrales.

Se apoyó en el diseño y difusión de dos boletines INTÉGR@TE, así como en la configuración de 37 encuestas a la Dirección de Planeación y Gestión de la Calidad.

## **ACTUALIZACIONES DE TECNOLOGÍA Y SOPORTE**

El Microsoft Dynamics NAV 2013R2, en el año procesó 15,893 transacciones correspondientes a 2,396,134 registros provenientes del punto de venta para ser utilizados por las áreas de Operaciones y Finanzas.

Se atendieron 44 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 15 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.

## **INFRAESTRUCTURA**

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

Se realizaron las diligencias para la actualización de los inventarios de los inmuebles arrendados, de esta manera se renovaron 23 contratos de arrendamiento, 16 para entidades y 7 para dependencias.

Durante el año 2023 dos entidades solicitaron el finiquito del contrato de arrendamiento, por tal motivo, se orientó al responsable sobre las acciones en el procedimiento de finiquito; los inmuebles arrendados fueron entregados en la fecha acordada o con la respectiva firma del Convenio de Finiquito.

