

---

## DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

---

*Dr. Salvador Castro Huerta*  
*Director General*  
*(enero de 2001)*

### INTRODUCCIÓN

Corresponde a la Dirección General de Servicios Administrativos propiciar la comunicación y desempeñarse como enlace entre la Secretaría Administrativa y las secretarías y unidades administrativas de las entidades y dependencias universitarias para simplificar y agilizar la gestión administrativa; fungir como Representante de la alta dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de las secretarías y unidades administrativas; atender las solicitudes de vehículos nuevos; evaluar las reasignaciones de unidades usadas; gestionar, contratar, controlar y finiquitar las contrataciones de bienes inmuebles en arrendamiento y verificar que las adquisiciones de los boletos de aviación correspondan a los reportes semanales que las aerolíneas Aeroméxico y Mexicana emitan semanalmente para su cobro; administrar y operar el Sistema de Tiendas UNAM.

De los resultados obtenidos durante el año de 2006, destaca por su importancia, la primera auditoría de vigilancia al Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos de personal, bienes y suministros, presupuesto y servicios generales de las secretarías y unidades administrativas de las entidades y dependencias universitarias y las mejoras al Sistema de Gestión de la Calidad.

### SERVICIOS INSTITUCIONALES

- Se organizaron y coordinaron cuatro sesiones del Colegio de Administración, en las cuales se analizaron cuatro temas relevantes de la Administración General Universitaria, enfocados a: la Ceremonia de la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de las secretarías y unidades administrativas de la UNAM, bajo la norma ISO 9001:2000; Módulo de Honorarios por Servicios Profesionales Perteneciente al Sistema Integral de Personal;



Adeudos de Sueldos; Programa de Trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad; Aspectos Relevantes del Contrato Colectivo de Trabajo para el Personal Administrativo de Base, 1º de Noviembre 2006 – 31 de octubre 2008.

- Asimismo, quince trámites de solicitud de nombramiento de Secretarios Administrativos, Jefes de Unidad Administrativa y Coordinadores de Servicios Administrativos.
- Se adquirieron 240 vehículos, el 53% (126 unidades) fueron asignados a las áreas sustantivas, el 16% (39 unidades) a los Programas Complementarios a la Docencia e Investigación y Extensión Universitaria, mientras que el 31% (75 unidades) se destinaron a áreas de apoyo. El parque vehicular con que actualmente cuenta la Institución es de 2,035 unidades.
- Por otra parte, y con el objeto de identificar áreas susceptibles de mejora en la gestión administrativa de la Universidad, se recibieron y analizaron 79 documentos de auditoría de las entidades y dependencias universitarias.

### ADMINISTRACIÓN Y CONTRATACIÓN DE INMUEBLES

- Se renovaron 29 contratos de arrendamiento, con 4.1% de incremento promedio en el costo de renta mensual.
- Se suscribieron cuatro contratos nuevos de arrendamiento sin fianza ni depósito y se finiquitaron tres; en ambos casos, conforme a los lineamientos establecidos por la normatividad en materia de arrendamiento.
- De conformidad con la Normatividad aplicable en Materia de Arrendamiento, se solicitaron 40 justipreciaciones de renta y se elaboraron 29 inventarios físicos, incluyendo la memoria fotográfica.
- Se renovaron los contratos de Suministro para la Reservación, Expedición y Ministración de Boletos de Avión y otros Servicios de Viaje con las aerolíneas “Aerovías de México, S.A. de C.V.” (AEROMÉXICO) y la “Compañía Mexicana de Aviación S.A. de C.V.” (MEXICANA); por lo que se continuó con la verificación de las adquisiciones de los boletos de avión conforme a los reportes semanales que emiten para su cobro. A partir de la vigencia de los contratos, se revisaron 62 reportes semanales de AEROMÉXICO y 82 de MEXICANA, generando una venta de 2,019 y 4,106 boletos de avión, respectivamente.

### SISTEMA DE TIENDAS DE AUTOSERVICIO DE LA UNAM

- Las ventas se ubicaron en \$203.9 millones de pesos, derivadas de la atención brindada a 824.0 miles de clientes, de los cuales el 53.2% corresponde a la comunidad universitaria, el 17.3% a familiares de la comunidad universitaria y el restante 29.5% al público en general, incluidos estudiantes.
- La utilidad bruta decreció 4.0% con respecto al 2005 y 11.7% sobre las ventas totales.
- La continuidad en la aplicación de controles y en la supervisión de las labores de inspección y vigilancia, permitió disminuir considerablemente la merma de inventarios, en 56.5% con respecto al año anterior y como consecuencia, se alcanzó el 0.25% sobre el valor de las ventas.
- La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) reportó que del total de los artículos verificados (92,547) en las distintas cadenas de autoservicio, del 5 de enero al 19 de diciembre de 2006, Tiendas UNAM tuvieron 5.3% con precios más bajos, 93.1% con precios dentro del promedio del mercado y sólo 1.6% con precios más altos.

## PRINCIPALES LOGROS

- La certificación administrativa conforme a la Norma *ISO 9001:2000*, y con resultados satisfactorios la primera auditoría de vigilancia orientada a ratificar el apego y cumplimiento con la *Norma* en el establecimiento, documentación, implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, en la gestión y ejecución de los procesos administrativos de las áreas de personal, bienes y suministros, presupuesto y servicios generales de las secretarías y unidades administrativas de las entidades y dependencias universitarias.
- La revisión, validación e implantación de la Política y Objetivos de la Calidad, así como la adecuación en los procesos, Indicadores, Manual de Planeación y de Gestión de la Calidad.
- Actualización y enriquecimiento de la página WEB del SGC, con elementos generados a partir de una mayor integración del personal administrativo y el perfeccionamiento de la prestación de los servicios.
- El Sistema de Tiendas mantuvo el programa de “20 Días de Oferta”, en el total de las líneas de sus productos, para beneficios de los trabajadores universitarios y público en general.
- Se implantó el servicio de atención y pedidos vía telefónica o fax a las dependencias y entidades universitarias.
- Se continuó con la adecuación de los niveles de inventario de la Tienda Acatlán, de acuerdo al comportamiento de sus ventas y efectos de liberación de los vales de despensa del personal de base y confianza de la zona norte.
- Con objeto de brindar mejores servicios a la comunidad universitaria y público en general, en la Tienda Metro C.U., se instaló una sucursal del Banco Santander Serfin.
- En materia informática, y con el propósito de reducir notoriamente la contaminación de los equipos con virus informáticos y spyware, así como prevenir la instalación de aplicaciones ajenas a las funciones de la dependencia, durante el primer cuatrimestre se llevó a cabo la revisión de todas las computadoras con que cuenta la dependencia, reinstalándose el sistema operativo y la paquetería standard, así mismo se les instaló antivirus y cuentas limitadas para uso de los usuarios.
- Se continuó generando la documentación técnica y operativa de los sistemas informáticos de la dependencia, con énfasis en los protocolos que deberán aplicarse en caso de situaciones emergentes.
- En lo referente a instrumentos normativos, se concluyó con el registro de los Manuales de Normas de Operación y Procedimientos de las Direcciones de Operaciones, Finanzas, Sistemas y de la Subdirección de Auditoría de Tiendas, que permitirán inducir y capacitar al personal, así como simplificar el trabajo y realizar debidamente su supervisión.

\* \* \*

## RESUMEN ESTADÍSTICO

1. GESTIÓN			
Concepto	2004	2005	2006
Clientes atendidos por el sistema de tiendas de la UNAM.	943,702	852,873	824,013
Créditos otorgados por el sistema de tiendas de la UNAM.	520	416	365
Vehículos al servicio de la institución.	1,954	1,992	2,035