

# DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (DGSA)

*Mtro. Francisco Alfredo Adam Dajer – Director General – septiembre de 2010*

## INTRODUCCIÓN

En el presente informe se reportan las principales actividades desarrolladas por las direcciones que conforman a la Dirección General de Servicios Administrativos.

## DIRECCIÓN DE FINANZAS

A diciembre de 2011 las ventas del Sistema de Tiendas UNAM ascendieron a \$221,262,373.00 MN, que representa un incremento del 6.5 por ciento respecto del año anterior. La utilidad bruta fue de 12.4 por ciento, 0.6 por ciento mayor sobre ventas totales que en 2010.

Referente a los créditos otorgados por Credi-UNAM, en el año se asignaron 305 créditos por un importe total de \$1 468 975.00 MN, que muestra un aumento del 13 por ciento con relación a 2010 en número de créditos asignados y 533 por ciento en importe ejercido; es decir, 35 créditos y \$1 193 614.00 MN más ejercidos.

El saldo de las cuentas por cobrar por venta a las dependencias de la UNAM al 31 de diciembre de 2011 disminuyó en un 24 por ciento respecto al mismo periodo de 2010, al pasar de \$1 217 000.00 MN a \$922 277.00 MN, no obstante que las ventas a las dependencias aumentaron en \$1 575 847.00 MN, equivalente al 13 por ciento.

En el año se logró la disminución de las comisiones bancarias por la aceptación de tarjetas de crédito y de débito de Banamex, al bajar de 2.6 y 1.96 por ciento a 1.86 y 1.19 por ciento respectivamente, igualándolas a las comisiones que cobra BBVA Bancomer por estos mismos conceptos.

Se instalaron 22 terminales punto de venta en la Tienda Metro con sistema de comunicación inalámbrica (Wi-Fi), logrando con ello que el cliente cuente con una forma de pago vía tarjeta de débito o crédito más eficiente, rápida y segura.

## DIRECCIÓN DE OPERACIONES

En materia de operaciones las acciones estuvieron encaminadas a tener un adecuado abasto de una variedad de productos con calidad para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria y público en general.

Para la adquisición de los artículos que se comercializaron se negoció directamente con los fabricantes y grandes mayoristas, evitando así la intermediación, lo que dio como resultado el obtener los mejores costos y ofrecer precios de venta que, inclusive, estaban

por debajo de otras cadenas comerciales, además de que se lograron negociaciones para la obtención de ofertas y promociones, cumpliendo así el objetivo de las tiendas.

Con la finalidad de incrementar la variedad de los artículos en piso de venta se introdujeron equipos de cómputo, impresoras, consolas de videojuegos, videojuegos, ropa oficial del equipo Pumas, cuadernos de insignia y ropa de actualidad.

Dentro de piso de venta se reorganizó la isla de salchichonería y los departamentos de Bebés, Perfumería y Alimento para Mascotas.

Se llevaron promociones de Credi-UNAM en once departamentos, lo que significó un incremento de siete departamentos en comparación con el ejercicio 2010.

Se incursionó con la presencia de venta de artículos en la Feria de Útiles Escolares y Computo de la UNAM y en el Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática.

Se llevaron a cabo convivios en Tienda Metro, del Día de la Madre, Día del Niño y posada navideña.

Se concretó el cierre operativo de la Tienda Acatlán.

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

El Colegio de Administración se reunió en una ocasión, el 17 de febrero, en la que se trataron temas relevantes de la administración general universitaria: Reglamento de Ingresos Extraordinarios, contratos colectivos de trabajo, otros pagos, nuevas credenciales, disposiciones normativas para realizar compras al extranjero, así como la negociación con Aeroméxico. La asistencia a la reunión fue del 98 por ciento.

Por otro lado, se gestionaron 26 nombramientos de jefes de unidad administrativa y secretarios administrativos.

En materia de vehículos se atendieron adquisiciones, reasignaciones, transferencias y bajas de unidades de transporte, que consistieron en la adquisición de 163 vehículos, de los cuales el 46 por ciento (75 unidades) fueron asignados a áreas sustantivas, el 16 por ciento (26 unidades) a los programas complementarios a la docencia e investigación y extensión universitaria, mientras que el 38 por ciento (62 unidades) se dieron a áreas de apoyo, destacando que el parque vehicular con que cuenta la institución lo conforman actualmente 2 116 unidades.

Asimismo, se reasignaron y transfirieron 48 vehículos entre las diferentes entidades y dependencias universitarias; en cuanto a las bajas definitivas, se dictaminaron 85 unidades que fueron desincorporadas del parque vehicular de la institución por parte de la Dirección General del Patrimonio Universitario.

En lo concerniente a la participación institucional sobre los ingresos extraordinarios, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2011 se obtuvieron recursos por la captación de la participación institucional correspondientes a \$81 152 189.80 MN, cantidad que permitió atender, dentro del mismo periodo, 143 solicitudes de apoyo presentadas por las entidades académicas y dependencias administrativas universitarias, así como por instituciones afines, por un importe de \$64 898 012.24 MN.

La aplicación de estos recursos fue derivada a: órganos de la investigación humanística, científica, facultades y escuelas, por un importe de \$17 975 130.94 MN (27.70 por ciento); en programas complementarios a la docencia e investigación y extensión universitaria \$14 320 626.10 MN (22.07 por ciento), y a los servicios de planeación administrativos y jurídicos \$32 602 255.20 MN (50.24 por ciento), contribuyendo así al cumplimiento de los programas prioritarios de la Universidad.

Por tipo de gasto, los apoyos ejercidos tuvieron la siguiente distribución: 34.39 por ciento a becas, prestaciones y estímulos; 27.54 por ciento a programas de colaboración académica; 22.67 por ciento a servicios, 10.07 por ciento a mobiliario y equipo, 2.64 por ciento a artículos y materiales de consumo, 2.39 por ciento a remuneraciones personales y 0.31 por ciento a inmuebles y construcciones.

Cabe destacar que, en cumplimiento a la normatividad universitaria, se atendieron 17 solicitudes de devolución de la participación institucional por un importe de \$1 817 591.82 MN.

#### *Boletos de avión*

De relevante importancia son los resultados mostrados en el ejercicio del contrato de suministro para la reservación, expedición y ministración de boletos de avión, en cuyo marco se adquirieron 4 123 boletos con un costo total de \$26 676 246.09 MN, obteniéndose además un ahorro por expedición, reexpedición y cambio de boletos que ascendió a \$787 990.00 MN y una bonificación de enero a octubre de 2011 que representó \$1 951 515.00 MN, monto utilizado para la compra de boletos de avión a favor de las entidades y dependencias universitarias.

## DIRECCIÓN DE SISTEMAS

Durante el 2011 la Dirección de Sistemas realizó actividades ligadas principalmente al mejoramiento de los sistemas de apoyo a la operación de la Tienda, así como a la optimización de infraestructura y soporte en la dependencia y Tienda. Las acciones principales se enlistan a continuación.

En materia de mejoramiento, mantenimiento y desarrollo de sistemas:

- Desarrollo del Nuevo Sistema Credi-UNAM, que ofrece a los trabajadores la posibilidad de obtener un crédito al momento de solicitarlo, ya que se encuentra en línea y conectado con la Dirección General de Personal; asimismo permite realizar desde las consultas hasta las autorizaciones para obtener los créditos, así como las cancelaciones en caso que se requiera.
- Inicio del proyecto de implementación del Sistema de Gestión Administrativa (ERP), con el que se busca hacer más eficiente y transparente desde la operación hasta la administración de la Tienda UNAM.
- Como parte de la labor periódica se realizaron procesos de mantenimiento a los sistemas de Mercaderías y Finanzas, atendiendo las solicitudes de los usuarios.

- Desarrollo de aplicaciones a la medida para eventos y necesidades en la Tienda UNAM, tales como las rifas del Día de las Madres y de Navidad, o bien, el módulo de compra con descuentos vía nómina de la *Enciclopedia de Conocimientos Fundamentales*.
- Implementación del SharePoint de la DGSA como una plataforma de colaboración institucional.
- Desarrollo del sistema de Control de Gestión en la DGSA, en el que se le da seguimiento a cada uno de los oficios que se reciben.
- Desarrollo de las primeras aplicaciones de inteligencia de negocios para el monitoreo de las ventas de la Tienda UNAM, en las que se puede observar el comparativo del monto de ventas del año 2011 contra el 2010 a nivel de año, mes y día.
- Implementación de un procedimiento para venta de boletos para el evento de Joan Manuel Serrat y para algunos partidos de los Pumas. Asimismo, se desarrolló el sistema de monitoreo para el seguimiento de las ventas de dichos boletos.

En materia de infraestructura y soporte:

- Optimización de la infraestructura, realizando la virtualización de los servidores existentes en la DGSA, expandiendo sus capacidades y mejorando su aprovechamiento.
- Establecimiento de procedimientos de respaldos diarios a las bases de datos operativas de la Tienda de modo que en caso de alguna contingencia se minimice la pérdida de información.
- Creación del Directorio Activo de la dependencia, con el cual se mejoran los niveles de seguridad informática y se ejecutan las políticas de acceso al dominio y a la red dependiendo del perfil que tiene cada usuario.
- Reconfiguración del Firewall y establecimiento de perfiles de acceso a la red; se segmentaron y diferenciaron las redes wireless de la dependencia y Tienda para dividir por área y asegurar un mejor funcionamiento.
- Instalación del cableado de red en los nuevos lugares de trabajo de la dependencia, así como el ordenamiento y la segmentación de los nodos de red en los switches y concentradores que se tiene en el Site de la dependencia.
- Depuración de la base de datos del servidor Triversity, el cual concentra la operación de la línea de cajas de la Tienda, para optimizar el performance en la tienda.
- Instalación de la actualización en el servidor de Triversity, que permite agregar funcionalidades de control por nivel de usuario.

## SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

De manera conjunta con la Dirección General de Personal, se realizaron las negociaciones para el cierre operativo de la Tienda Acatlán el 16 de diciembre.

Se suscribieron convenios con el Programa Universitario de Medio Ambiente para combatir plagas de aves en la Tienda-Metro. De igual forma iniciaron los trabajos con la Facultad

de Ingeniería y Facultad de Arquitectura de la UNAM para la realización de diferentes proyectos que contemplan un uso eficiente de la energía en la Tienda, así como el consumo responsable, además de un cambio de imagen.

Se ejerció un 99 por ciento del presupuesto de la dependencia, logrando adicionalmente la utilización de dicho presupuesto para proyectos que tienen un impacto institucional en la simplificación administrativa.

Se implementó el Sistema Institucional de Registro Financiero (SIRF) para el registro y control presupuestal, así como la emisión de estados financieros mensuales.

En lo que respecta a la atención de los órganos de control y vigilancia que fiscalizan la gestión de la dependencia, se implementaron las recomendaciones, resultando que a la fecha no se tienen observaciones relevantes.

## DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD

Se llevaron a cabo la segunda Revisión por la Dirección Institucional 2010 y la primera Revisión por la Dirección Institucional 2011, considerando los resultados de las secretarías y unidades administrativas (SyUA's), con el fin de evaluar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

De enero a mayo se adecuaron los documentos del SGC, entre ellos, el Manual de Gestión de la Calidad MC-01, el Manual de Planeación de la Calidad MP-01, los procedimientos operativos, las guías de competencia y los formatos de los documentos referidos. Se realizaron 15 sesiones para su difusión, con un total de 850 participantes.

El 3 de marzo se realizó en la Unidad de Seminarios de la UNAM la entrega de constancias de acreditación del curso Formación de Auditores Internos de la Calidad a once auditores internos en entrenamiento, así como los resultados de la Evaluación del desempeño a 29 auditores internos y en entrenamiento, que participaron en la Auditoría Interna de Calidad 2010.

Del 5 al 23 de septiembre se realizó la auditoría interna de la calidad al SGC, en la que se auditaron 88 SyUA's.

Se atendió satisfactoriamente la auditoría de recertificación del SGC, con base en la norma ISO-9001:2008, en la que participaron 45 SyUA's.

Con el propósito de atender los hallazgos de la auditoría interna y externa, se emprendieron acciones correctivas y preventivas, para lo cual se formaron equipos de trabajo con la participación de las SyUA's que fueron auditadas.

Durante el año se realizaron 765 visitas técnicas para apoyar a las 130 SyUA's en el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se realizaron un total de 27 eventos de capacitación, incluyendo sesiones de inducción, talleres y el diplomado en Sistemas de Gestión de la Calidad en la Administración Universitaria, con la participación de 469 asistentes de las entidades y dependencias de la UNAM.

Se actualizó el portal del sistema de gestión de la calidad, el cual se encuentra disponible en el dominio <http://www.sgc.unam.mx>.