

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

— DGSA —

Dr. Gustavo González Bonilla
Director General – desde diciembre de 2015

La Dirección General de Servicios Administrativos contribuye al Plan de Desarrollo Institucional 2023-2027 realizando sus atribuciones dirigidas a la obtención de resultados en beneficio y respaldo de las funciones sustantivas de la institución, en este sentido se resaltan las siguientes acciones:

La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Norma ISO 9001: 2015, continúa vigente hasta el 25 de noviembre de 2026, contribuyendo, por noveno año consecutivo, en la acreditación de licenciaturas y la certificación de laboratorios; así mismo, promueve el adiestramiento, la adquisición del conocimiento y la profesionalización del personal en áreas administrativas de la Institución.

Actualmente se tiene el programa de monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas del personal administrativo; así mismo, de manera permanente se imparte la capacitación en el manejo de convenios y recursos financieros.

La Tienda en Línea de la UNAM aumentó el número de productos y servicios para ser comercializados bajo esta plataforma.

En lo que corresponde a los servicios institucionales, se continúan desarrollando diferentes acciones como son: designación de secretarios y jefes de Unidades Administrativas para lo cual se integra una terna que es evaluada y debe obtener una calificación mínima aprobatoria para obtener la designación; renovación y mejor uso del parque vehicular y adquisición de boletos de avión de bajo costo y, principalmente, la búsqueda de mejores condiciones y beneficios para el personal académico y administrativo.

Las acciones mencionadas se operan a través de sistemas automatizados con tecnologías de información y comunicación; a continuación, se describen los resultados obtenidos:

En atención al Programa de Racionalidad Presupuestal 2024, se redujo la adquisición de vehículos a 66 unidades que se distribuyeron a áreas sustantivas (24 vehículos), áreas de apoyo (15) y programas complementarios de apoyo a la docencia, investi-

gación y extensión universitaria (27 vehículos). Conforme al Sistema Institucional de Gestión de Vehículos (SIGV), el parque vehicular de la Universidad Nacional se integra con 1945 unidades activas; cabe señalar que no se incluyen las unidades Pumabús, patrullas de vigilancia en arrendamiento financiero, motocicletas y bicicletas.

45 vehículos se reasignaron y transfirieron. Referente a las bajas definitivas, 70 unidades se dictaminaron para ser desincorporadas del parque vehicular de las entidades y dependencias.

Se procesaron 39 nombramientos: 21 de Secretario Administrativo, 13 de Jefe de Unidad Administrativa, tres de Delegado Administrativo y dos de Coordinador Administrativo.

Se obtuvo un descuento de \$1 268 050.00 por la emisión de 3623 boletos de avión, incluyendo cargos administrativos en trámites adicionales.

Se obtuvieron aproximadamente 7.2 millones de pesos de ahorro sobre tarifa pública por mensajería y paquetería, con 64% de descuento en envíos nacionales y 59% en envíos internacionales.

El 5% de la participación institucional permitió atender 51 solicitudes de apoyo por un importe de \$96 548 543.28 y una captación de ingresos por \$97 992 930.10.

La distribución de los apoyos ejercidos por tipo de gasto correspondió a: Servicios \$184 255.39 (0.19%); Becas, prestaciones y estímulos \$53 591 280.23 (55.51%); Mobiliario y equipo \$8 579 987.66 (8.89%), y Programas de colaboración académica \$34 193 020.00 (35.42%).

La aplicación de estos recursos se derivó a: Órganos de la investigación humanística, científica, facultades y escuelas \$24 319 692.00 (25.19%); Programas complementarios a la docencia e investigación y extensión universitaria \$2 068 007.40 (2.14%) y Servicios de planeación administrativos y jurídicos \$70 160 843.88 (72.67%).

Derivado del servicio de Reservación, Expedición y Ministración de Boletos de Avión, se tienen los siguientes resultados de atención y ahorros en el periodo de enero a diciembre de 2024:

De acuerdo con las tarifas convenidas en el contrato, se adquirieron 3623 boletos de avión y se realizaron 19 solicitudes de reembolso a notas de crédito, para concluir con 3529 boletos reales adquiridos en el periodo con un costo total de \$31 220 932.00.

Se obtuvo un ahorro de \$11 931 734.20 por descuento según clase tarifaria y de \$1 268 050.00 por expedición, reexpedición y cambio de boletos, para un total de \$13 199 784.20.

En el mismo periodo, por la prestación del servicio de Mensajería y Paquetería se muestran los siguientes resultados:

Se realizaron 11 067 envíos con las tarifas convenidas por la prestación del servicio con un costo total de \$11 901 047.69. Los ahorros obtenidos alcanzaron un monto de \$7 174 622.38, por la aplicación de un 64% de descuento sobre las tarifas públicas en envíos nacionales y un 59% sobre las tarifas públicas en envíos internacionales.

La Tienda UNAM facilitó a los trabajadores universitarios el canje de vales para sus des-pensas conforme a la prestación establecida en la cláusula 85 del Contrato Colectivo de Trabajo vigente. En conjunto con la Coordinación de Vinculación y Transferencia Tecnológica (CVTT), ha propiciado la presencia de los emprendedores UNAM en el piso de ventas. De igual manera, con la estrategia de "Orgullo México" la Tienda UNAM apoya a los pequeños productores mexicanos que tienen prácticas sustentables en la fabricación de productos bajo criterios de Comercio justo.

Durante 2024, la Tienda en Línea de la UNAM se consolidó como una herramienta estratégica clave para apoyar a las entidades y dependencias en la comercialización y difusión de sus servicios. La plataforma no solo simplificó procesos administrativos, sino que también amplió el alcance de productos y servicios únicos, beneficiando tanto a la comunidad universitaria como al público en general; es así como en este ejercicio registró un notable crecimiento en ventas, del 111.85% en comparación con el periodo anterior. Además de incrementar la base de usuarios activos que superó las 36 500 personas, representando un crecimiento del 37.73% respecto al año anterior. Actualmente, 54 entidades y dependencias están dadas de alta en la plataforma, lo que refleja un aumento del 14.89% en este periodo.

El catálogo de productos de la Tienda en Línea se robusteció alcanzando más de 4225 artículos disponibles para la venta, lo que representa un incremento del 30%. Este crecimiento se logró gracias a colaboraciones con diversas entidades académicas.

- Líneas oficiales de productos en colaboración con facultades como las de Ingeniería, Medicina, Artes y Diseño, Contaduría y Administración, Odontología, y Enfermería y Obstetricia
- Crecimiento en servicios disponibles, como el registro y cobro de cursos y actividades a través de la plataforma, ejemplo el ECA (Examen de Competencia Académica de la Facultad de Medicina).

Se fortalecieron iniciativas enfocadas en la responsabilidad social y la conservación ambiental como son: Adopta un Axolote en apoyo al Laboratorio de Restauración Ecológica del Instituto de Biología, promoviendo la conservación del ajolote como

especie emblemática de México y Misión Ixaya: iniciativa clave para generar alertas tempranas de incendios en la Zona Metropolitana del Valle de México, fortaleciendo las acciones de protección civil y la preservación de áreas verdes.

La Tienda en Línea participó en eventos académicos y culturales, fortaleciendo la vinculación entre la Universidad y la sociedad. Entre estos eventos se incluyeron ferias, exposiciones y actividades organizadas por las facultades y escuelas de la UNAM.

Para mantener informada a la comunidad universitaria y al público en general, se implementaron estrategias de comunicación a través de medios impresos con la publicación de anuncios en *Gaceta UNAM* y la revista *¿Cómo ves?*; en redes sociales se incrementaron los seguidores y alcances en plataformas como Facebook, X e Instagram, con la integración de WhatsApp Business se mejoró la comunicación directa con los usuarios, facilitando la difusión de productos y ofertas especiales.

Con el objetivo de promover prácticas sostenibles, la Tienda en Línea cuenta con BiciEntregas, una iniciativa en la distribución de productos dentro del campus y en zonas cercanas, alineándose con los valores de sostenibilidad de la UNAM.

Los ingresos de la Tienda UNAM fueron de 691.2 millones de pesos, con un remanente antes de nómina de 33.2 millones de pesos. El subsidio ejercido fue de 35.6 millones de pesos.

Las operaciones realizadas en el piso de ventas sumaron 1 033 810 con un ticket promedio de \$665.00.

Fueron captados 445.6 millones de pesos por la realización de 299 891 operaciones con vale electrónico denominado Tu tarjeta UNAM, y 8.2 millones de pesos captados por el canje de 4992 vales administrativos en papel.

Se otorgaron 3765 créditos sin enganche al personal administrativo y académicos con un importe de 29.6 millones de pesos. 0.8 millones de pesos se obtuvieron de ahorro por el pronto pago a proveedores, y se dieron de alta 162 nuevos proveedores para un registro de 1761.

Tomando todas las medidas de seguridad, se realizaron dos inventarios físicos durante el ejercicio y dos inventarios rotativos de la categoría de perecederos. Como resultado de dichos inventarios, se registró una merma del 0.8% de las ventas netas.

Por noveno año consecutivo, se refrendó la certificación ISO 9001:2015 relacionada con los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) con vigencia al 25 de noviembre de 2026. Ocho entidades y dependencias recibieron también esta certificación.

Las cuatro entidades académicas y cuatro dependencias administrativas seleccionadas para representar a la UNAM en el proceso de seguimiento mostraron su compromiso y resultados con la calidad de los servicios que proporcionan en apoyo a las funciones sustantivas de la institución.

La auditoría interna se realizó de forma presencial, a los procesos de Planificación Administrativa, Evaluación del Desempeño, Capital Humano, Personal, Presupuesto, Bienes y Suministros y Servicios Generales con una muestra de 58 Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA), que representan el 45% de las 129 incorporadas al SGC.

En materia de capacitación relacionada con el SGC asistieron 294 personas con 241 acreditados, en total se impartieron 10 cursos en 14 grupos con 57 horas de capacitación. Así mismo se realizaron tres talleres de orientación técnica para 142 asistentes.

La colaboración y comunicación con las Secretarías y Unidades Administrativas refuerzan la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad con la realización de 525 apoyos técnicos, de los cuales 458 fueron presenciales, 43 fueron a distancia y dos sesiones grupales, además de 22 sesiones de capacitación que llevaron a cabo los orientadores técnicos para abordar los temas de revisión por la dirección, análisis de riesgos y determinación de líneas de acción. La revisión institucional del SGC se conformó con información de 124 revisiones por la dirección específica realizadas a las Secretarías y Unidades Administrativas.

Se publicaron dos números de la revista electrónica *Intégr@te a la cultura de la calidad administrativa en la UNAM* que promueve la cultura de la calidad en las actividades administrativas. De esta revista, se realizó la renovación de reserva de derechos al uso exclusivo ante el Instituto Nacional de Derechos de Autor.

Se siguen generando frases que conllevan al fortalecimiento de la imagen del Sistema de Gestión de la Calidad; como "SGC La calidad somos todos" y "SGC tu pieza clave".

Se realizaron actividades de mantenimiento a los sistemas para agilizar, modernizar y simplificar los servicios institucionales que se ofrecen, optimizar la infraestructura, así como la mejora a los sistemas de apoyo a la operación de la Tienda UNAM, las actividades fueron las siguientes:

- Sistema CrediUNAM, se registraron 3891 solicitudes de crédito por parte de 2486 trabajadores, en sus diferentes modalidades (individual, familiar y personal de asignatura).
- Sistema de Distribución a Dependencias, en el año se registraron 5071 remisiones de un total de 187 entidades y dependencias.

Dirección General de Servicios Administrativos

- El Microsoft Dynamics NAV 2013R2, en el año procesó 19 605 transacciones correspondientes a 2 559 363 registros provenientes del punto de venta para ser utilizados por las áreas de Operaciones y Finanzas.
- En el punto de venta (SAP-POS), se realizaron 1 032 844 transacciones durante el año para un total de 15 145 080 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 realizó el mantenimiento a los sistemas de CrediUNAM, Distribución a Dependencias, Colegio de Administración, Sistema Institucional de Gestión Vehicular, Encuestas, Administración y Seguimiento de Cursos del Sistema de Gestión de la Calidad e Inventarios; así como los sitios web de Gestión de la Calidad, Colegio de Administración, y de la dependencia.
- Se atendieron 277 solicitudes de asesoría de los usuarios de los sistemas que ofrece la Dirección General de Servicios Administrativos.
- Se apoyó en la configuración de 22 encuestas a la Dirección de Planeación y Gestión de la Calidad.
- Derivado de las alertas emitidas a través del Sistema de Infraestructura se atendieron 62 incidencias de manera puntual (red, servidores y equipos de cómputo), lo que permitió garantizar las aplicaciones y servicios de misión crítica que ofrece la dependencia a las entidades y dependencias; así como los servicios de Tienda UNAM.

En 2024, se contó con 22 contratos de arrendamiento formalizados: nueve por dependencias y 13 por entidades; de éstos, 19 se renovaron y se suscribieron dos convenios de finiquito y un procedimiento de arrendamiento por primera vez.

Arrendamiento de Inmuebles. Enero a diciembre 2024

	Renovación	Primera vez	Finiquito
Dependencias universitarias	7	1	1
Entidades académicas	12	0	1
Total	19	1	2

