

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 (PDI 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 mencionan 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 diez años consecutivos en la acreditación de las licenciaturas y la certificación de los 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 y se mantiene la capacitación permanente para 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: la 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, 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.

Las acciones mencionadas se operan a través de sistemas automatizados con tecnologías de información y comunicación lo que permitió alcanzar buenos resultados en el último año de las responsabilidades adquiridas para el Plan de Desarrollo Institucional 2023 – 2027 a continuación, se describen los resultados obtenidos:

Colegio de Administración

Se organizaron y coordinaron dos sesiones del Colegio de Administración en las que se trataron temas relevantes de la Administración General Universitaria. La primera sesión 2025 se llevó a cabo el 12 de marzo y se trataron los temas siguientes:

- Funciones de la Dirección General de Obras y Conservación, obra nueva y ampliaciones, procedimiento de adjudicación, administración de contratos, manual de mantenimiento de la planta física, servicios de conservación y mantenimiento que proporciona la cláusula 15.
- Normatividad de la Dirección General de Proveeduría, compras nacionales, comercio exterior, almacén, Sistema Institucional de Compras.
- Decálogo de Desafíos en la Atención de la Dirección General de Personal.
- Disposiciones y requisitos de admisibilidad para solicitar movimientos de plazas en la Dirección General de Presupuesto, Principales modificaciones realizadas a las Políticas y Normas de Operación Presupuestal 2025, Medidas derivadas del programa de racionalidad presupuestaria 2025.
- Funciones de la Dirección General de Servicios Administrativos, Sistema de Gestión de la Calidad, reglas para la adquisición, asignación, uso, características, responsabilidades y arrendamiento de vehículos terrestres para servicios generales y apoyo, nombramientos de secretarios o jefes de unidad administrativa, boletos de avión, autorización de viajes al extranjero, tienda en línea y arrendamiento.

La segunda Sesión 2025 se llevó a cabo el 18 de septiembre y se trataron temas de:

- Proceso de Dictaminación de Estados Financieros 2025, Comprobación de recursos de proyectos con chequera Secretaría de Ciencia Humanidades Tecnología e Innovación (antes CONAHCYT) y otros.
- Importancia del Control Interno en la UNAM.
- Atención con miras a la revisión salarial, Esquema Autoadministrado de Gastos Médicos Mayores.
- Programa de Aprobación y Seguimiento a Asignaciones de Obra y servicios relacionados con la misma (PASAOR), Sistema de órdenes de trabajo (SOT).
- La transformación a la administración digital (Sistema de Administración Institucional).
- Modificaciones a los procesos de integración del presupuesto universitario 2026-2027, Manuales de Organización y su relación con las estructuras administrativas de las entidades académicas y dependencias universitarias.

- Tienda en Línea y Arrendamiento.

Nombramientos

Se gestionaron 20 nombramientos de titulares de áreas administrativas de la Institución; 17 como secretarías(os) Administrativas(os) y tres de jefas(es) de Unidad Administrativa.

Parque Vehicular

El parque vehicular de la Universidad se integra con 2,011 unidades activas. Durante el periodo que se informa se atendieron adquisiciones, reasignaciones, transferencias y bajas de unidades de transporte conforme a lo siguiente:

- 138 unidades adquiridas asignadas a las áreas de:
 - » 84 para actividades sustantivas (61%)
 - » 22 de apoyo a la docencia, investigación y extensión (16%)
 - » 32 en apoyo a servicios de planeación, administrativos y jurídicos (23%)
- Conforme al Sistema Institucional de Vehículos Reasignaciones, Transferencias y Bajas 40 vehículos se reasignaron y transfirieron; 57 fueron dados de baja definitiva y se dictaminaron para ser desincorporadas del parque vehicular de las entidades y dependencias.

Participación Institucional sobre los Ingresos Extraordinarios

En cumplimiento a la normatividad universitaria, se atendieron 43 solicitudes de devolución de la participación institucional por \$6,277,986.92 y se captaron \$90,507,361.06 por este concepto. Al cierre del ejercicio se atendieron 56 solicitudes de apoyo de entidades, dependencias e instituciones afines a la Universidad por un importe de \$80,039,224.18.

La distribución de los apoyos ejercidos por tipo de gasto correspondió a: Servicios \$6,148,562.83 (7.68%); Becas, Prestaciones y Estímulos \$43,644,014.00 (54.53%); Artículos y Materiales de Consumo \$224,588.94 (0.28%); Mobiliario y Equipo \$16,873,962.71 (21.08%), y Programas de Colaboración Académica \$13,148,095.70 (16.43%).

La aplicación de estos recursos se derivó a: Órganos de la Investigación Humanística, Científica, Facultades y Escuelas \$13,154,122.00 (16.43%); Programas Complementarios a la Docencia e Investigación y Extensión Universitaria \$2,199,218.20 (2.75%), y Servicios de Planeación Administrativos y Jurídicos \$64,685,883.98 (80.82%).

Boletos de Avión

Por lo que se refiere al servicio de Reservación, Expedición y Ministración de Boletos de Avión, de acuerdo con las tarifas convenidas en el contrato se adquirieron 2,918 boletos y se realizaron 25 solicitudes de reembolso a notas de crédito, para concluir con 2,893 boletos reales adquiridos en el periodo con un costo total de \$27,058,899.00. El monto total ejercido en el año 2025 fue de \$27,246,695.00.

Se obtuvo un ahorro de \$15,316,987.64 por descuento según clase tarifaria y de \$1,021,300.00 por expedición, reexpedición y cambio de boletos, para un total de \$16,338,287.64.

Envíos

En el mismo periodo, por la prestación del servicio de Mensajería y Paquetería se realizaron 11,268 envíos con las tarifas convenidas, con un costo total de \$4,281,572.58. Los ahorros obtenidos alcanzaron un monto de \$7,135,952.00, 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.

Tienda UNAM

Durante 2025, la Tienda UNAM brindó apoyo a los trabajadores universitarios para ejercer la prestación del cambio de vales de despensas conforme a la cláusula 85 del Contrato Colectivo de Trabajo vigente. De igual manera, en conjunto con la Coordinación de Vinculación y Transferencia Tecnológica, se propició la presencia de los emprendedores UNAM en el piso de ventas y con la estrategia de Orgullo México se apoya a los pequeños productores mexicanos que tienen prácticas sustentables en la fabricación de sus productos y bajo los criterios de comercio justo.

Con el plan anual comercial se impulsa el consumo de productos según la estacionalidad considerando factores clave como los días de Vale UNAM, el análisis de productos con mayor y menor rotación, las temporadas comerciales en México y el calendario escolar de la UNAM. Asimismo, se integró la presencia de CrediUNAM con socios comerciales y la participación en ferias y eventos dirigidos a la comunidad universitaria. Como resultado se incrementaron las ventas anuales 13.39%.

Durante el año 2025 la Tienda UNAM recibió la visita de 1,091,954 clientes con un incremento del 5.2% respecto al ejercicio anterior, en el que se contabilizaron 1,038,027. Participó de manera activa en un programa institucional de la Universidad Nacional Autónoma de México, orientado al equipamiento de escuelas, facultades e institutos de la Universidad; en el marco de dicho programa se llevó a cabo la gestión integral

de adquisiciones por un monto aproximado de 9 millones de pesos, destinada a la atención de las necesidades de diversas entidades académicas.

En congruencia con la misión de Tienda UNAM de impulsar valores universitarios y promover el desarrollo nacional, así como fortalecer el vínculo entre la comunidad universitaria y el país, se consolidó el Programa Orgullo México como uno de los ejes del modelo comercial y social de la tienda. Al cierre del ejercicio se cuenta con 621 proveedores activos en la Tienda UNAM, de los cuales 124 corresponden al Programa Orgullo México como un componente sustantivo del ecosistema comercial, que se caracterizan por ser pequeños empresarios y productores nacionales con procesos productivos responsables, origen nacional de insumos y de impacto positivo en economías locales y regionales. Los programas que se encuentran en Tienda UNAM son: 9 de CONABIO, 17 de CONANP, 5 de InnovaUNAM y 91 de Orgullo México (SEDECO + Emprendedores + GS1).

Al cierre del ejercicio 2025, los ingresos de la Tienda UNAM fueron de 789.9 millones de pesos, con un remanente antes de nómina por 38.9 millones de pesos; el subsidio ejercido fue de 32.4 millones de pesos.

Se realizaron 1,091,870 operaciones en el piso de ventas con un ticket promedio de 736 pesos, y a través del vale de despensa electrónico denominado Tu tarjeta UNAM, al cierre del ejercicio fueron captados 504.6 millones de pesos.

Se otorgaron 5,014 créditos a personal administrativo y académicos con un importe total de 38.6 millones de pesos.

Se obtuvieron 1.7 millones de pesos de ahorro por pronto pago a proveedores, y se realizaron dos inventarios físicos y dos rotativos de la categoría de perecederos; como resultado se registró una merma del 0.59% de las ventas netas.

Sistema de Gestión de la Calidad

Por décimo año consecutivo se refrendó la Certificación ISO 9001:2015 relacionada con los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) sin incumplimientos a los requisitos, desviaciones y/o fallas en los procedimientos normativos y operativos establecidos en la Norma ISO 9001 y el Sistema de Gestión de la Calidad, conservando su vigencia hasta el 25 de noviembre de 2026.

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 48 Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's), que representan el 37% de las 129 incorporadas al Sistema de Gestión de la Calidad.

El objetivo planificado consideró evaluar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de las Secretarías y Jefaturas de Unidad Administrativa UNAM en el actual contexto universitario, verificando la capacidad para mantener su integridad e implementación de la enmienda de cambio climático; en los procesos de planificación administrativa, capital humano y evaluación del desempeño, considerando el cumplimiento de los requisitos 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.2 competencia y 9.1.3 Análisis y evaluación de la norma ISO 9001:2015.

Como parte de los resultados de la auditoría se identificaron cuatro hallazgos de los cuales dos son No conformidades a los requisitos 10.2 y 7.2. Así como dos observaciones en los requisitos 4.1 y 6.1, los cuales se atienden mediante el Plan de Atención de Hallazgos de auditoría institucional.

Las entidades y dependencias que interrumpieron sus actividades por diversas circunstancias desarrollaron programas para conservar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad y realizaron actividades de mantenimiento para su continuidad. Destaca la capacitación de 480 personas adscritas a 110 Secretarías, Jefaturas de Unidad y/o Delegaciones Administrativas; resultando 414 acreditados, de los cuales fueron 49 secretarios y jefes de Unidad Administrativa, 223 responsables de procesos, 88 representantes y tres delegados Administrativos, así como 51 personas de apoyo (confianza). En total se impartieron 13 cursos en 21 grupos con 107 horas de capacitación, lo que representa 51,360 horas hombre capacitación. Así mismo se realizaron tres talleres de orientación técnica en los que 144 asistentes acudieron de los cuales 25 fueron secretarios y/o jefes de unidad administrativa, 101 responsables de proceso, 11 representantes para el SGC, tres delegados administrativos y cuatro personas de apoyo(confianza). La capacitación se proporcionó de forma presencial y todos los contenidos se han continuado actualizando, con un formato que permitió mayor participación mediante la impartición en línea de 10 cursos, así mismo el registro de asistencia se realizó mediante el Sistema de Inscripción y Registro de Asistencia a Cursos (SIRAC), así como la evaluación diagnóstica y final de cada curso se realizó en línea.

Se difundieron 17 documentos y 18 están en proceso de revisión. Los difundidos fueron los siguientes: GO-BS 0101 Guía Operativa para Realizar Adquisiciones; PPO 0201 Gestión de los Recursos; PPO 0204 Pago a Proveedores; PPO 0205 Administración del Fondo Fijo; PPO 0302 Conciliación Bancaria; PSG 0201 Atención a Servicios Generales de Apoyo; PPO 0207 Gestión de los Ingresos Extraordinarios; PPO 0208 Seguimiento a Convenios de Colaboración; CSI-03 Catálogo de Servicios Institucional de Bienes y Suministros; PPE 0114 Pago por Contratación y Prestación de Servicios; PSG 0101 Atención a Servicios de Mantenimiento; MO-07 Manual de Operación del Proceso de Servicios Generales; MO-06 Manual de Operación del Proceso de Bienes y Suministros; GM-

GO 01 Guía Metodológica para Medir la Satisfacción del Usuario y Retroalimentación de partes Interesadas; F01 GM-GO 01 Encuesta de Satisfacción del Usuario; GM-PA 01 Guía Metodológica para la Planificación Administrativa; GM-CA 02 Guía Metodológica para Gestionar Buenas Prácticas Administrativas.

En proceso de revisión se encuentran: CSI-01 Catálogo de servicios institucional de Personal; PPE 0112 Movimientos del personal y conciliación de plantilla; PPE 0110 Atención de probable riesgo de trabajo; GM-PA 02 Guía metodológica para la identificación y control de riesgos; PPO 0101 Gestión del anteproyecto de presupuesto; PPO 0102 Registro del presupuesto asignado; PPO 0202 Creación de cuentas por pagar y preasignación; GC-CH 01 Guía de competencia – Comisión técnica; GC-CH 02 Guía de competencia – Representante de la dirección; GC-CH 04 Guía de competencia – Responsable del proceso de gestión de la calidad; GC-CH 13 Guía de competencia – Auditor interno de la calidad; PPE 0105 Cobertura de plazas de último nivel; PPE 0106 Cobertura de plazas por escalafón; PPE 0301 Estímulo por puntualidad y asistencia; PPE 0303 Estímulo al desempeño del personal administrativo de confianza; PPE 0109 Licencias prejubilatoria y prepensionaria y baja por jubilación o pensión; PPE 0113 Recepción, pago y devolución de nómina; CSI-01 Catálogo de servicios institucional de personal.

La colaboración y comunicación con las Secretarías y Unidades Administrativas permitieron continuar con el mantenimiento de la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad facilitando la realización de 480 apoyos técnicos, de los cuales 368 fueron presenciales, 88 fueron a distancia mediante la herramienta Zoom y 3 sesiones grupales, además 21 sesiones de capacitación que llevaron a cabo los Orientadores para abordar los temas de Revisión por la dirección, análisis de riesgos y determinación de líneas de acción. La revisión institucional se conformó con información de 123 Revisiones por la Dirección Específicas realizadas a las Secretarías y Unidades Administrativas de la Institución.

Con respecto a la entrega, las Secretarías y Unidades Administrativas de los subsistemas, se tuvo una entrega de tres (Centros e Institutos de Investigación), cinco (Facultades Multidisciplinarias), seis (Centros y Direcciones de Difusión Cultural), ocho (Coordinaciones y Direcciones de Servicios Institucionales) y nueve (Oficinas de Gobierno Institucional y Direcciones Generales), entregaron el 100% de la información solicitada.

Las Secretarías y Unidades Administrativas que no entregaron Revisión por la dirección específica representan un 4.65% del total (0.77% más que el año anterior), estas son: Instituto de Investigaciones Económicas, Escuela Nacional de Trabajo Social, Escuela Nacional Preparatoria Plantel 1 “Gabino Barreda”, Escuela Nacional Preparatoria Plantel 5 “José Vasconcelos”, Escuela Nacional Preparatoria Plantel 9 “Pedro de Alba”, y Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel “Azcapotzalco”.

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) a lo largo de 20 años se mantiene al alcance con la información documentada para secretarios administrativos, jefes de unidad administrativa u homólogos, así como para los responsables de la operación de los procesos del SGC. Se otorga Usuario y Contraseña para acceso al portal del sistema.

Se continuó con la edición y difusión de la revista electrónica "INTEGR@TE" a la Cultura de la Calidad Administrativa de la UNAM", con sus números 17,18 y 19. El uso de redes sociales ha sido un apoyo en la comunicación. Se transmitieron 27 comunicados a los usuarios con recordatorios de los entregables con base en el plan de trabajo del SGC.

Sistemas

Se realizaron actividades permanentes de mantenimiento a los sistemas para agilizar, modernizar y simplificar los servicios institucionales que se ofrecen, optimizar la infraestructura tecnológica y el robustecimiento de los sistemas de apoyo a la operación de la Tienda UNAM, garantizando en todo momento la continuidad, estabilidad y seguridad de los servicios.

- Sistema CrediUNAM, con la gestión de 5,162 solicitudes de crédito por parte de 3,142 trabajadores, en las modalidades individual, familiar y personal de asignatura.
- Sistema de Distribución a Dependencias registraron 4,635 remisiones de un total de entidades y dependencias.
- Microsoft Dynamics NAV 2013 R2 procesó 22,193 transacciones correspondientes a 2,765,201 registros provenientes del punto de venta utilizados por las áreas de Operaciones y Finanzas.
- Punto de Venta (SAP-POS) se realizaron 1,535,623 transacciones (tickets) durante el año para un total de 14,344,669 registros. Adicionalmente a la emisión se ejecutaron los procesos de cierre de venta y se genera información para las distintas áreas administrativas y operativas; así como el apoyo permanente a la línea de cajas respecto al hardware y software utilizado por el personal.
- Se brindó apoyo en el registro y mantenimiento del Sistema de Inventarios para la realización de dos inventarios rotativos y dos semestrales.
- Se proporcionó mantenimiento preventivo y correctivo 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. Se atendieron solicitudes de asesoría a los usuarios de los sistemas.
- Se apoyó en el diseño y difusión de tres boletines INTEGR@TE y en la configuración de 64 encuestas de la Dirección de Gestión de la Calidad.

- Se atendieron alrededor incidencias relacionadas con red, servidores y equipos de cómputo, garantizando la continuidad de las aplicaciones y servicios de misión crítica, incluyendo los servicios de Tienda UNAM.

Durante 2025 se tomaron decisiones técnicas orientadas a priorizar la estabilidad operativa y la continuidad del servicio, considerando la atención de solicitudes viables sin afectar entornos productivos, la no implementación de cambios que implicaran refactorizaciones profundas o riesgos operativos, así como la coordinación con áreas internas y externas cuando los requerimientos excedieron el alcance técnico. Lo anterior garantizó la operación continua de los servicios institucionales, soportar el crecimiento sostenido de Tienda UNAM y los sistemas administrativos, prevenir afectaciones operativas, económicas y brindar atención confiable a trabajadores, estudiantes, entidades, dependencias y público en general.

Unidad Administrativa

Como parte de la Comisión Interna para la Igualdad de Género de la Secretaría Administrativa de la UNAM se colaboró en diferentes campañas para promover una cultura de igualdad y eliminación de la violencia de género.

Durante el ejercicio 2025 se dio atención puntual a todos los requerimientos emitidos por las distintas autoridades, incluyendo los de la Auditoría Superior de la Federación, sin que se generaran observaciones para la dependencia.

Para el proceso de admisión a la “Maestría en Alta Dirección en Instituciones de Educación Media Superior y Superior” para la formación de Secretarios y/o Jefes de Unidad Administrativa, Directores de Área y Jefes de Departamento de áreas administrativas se postularon 56 funcionarios, de los cuales 29 son mujeres y 27 hombres. Concluyeron su inscripción 37 de ellos.

En seguimiento al proyecto de renovación de la imagen de la Tienda UNAM se sustituyeron 45 m² de mobiliario de exhibición y 106 láminas en el pasillo de entrada del personal de tienda, así mismo se colocaron de 60 m² de falso plafón en el taller de publicidad, cuatro extractores y tres cebollas para difuminar los aromas de solventes que se producen en el área. También se rehabilitó la cámara de lácteos con una antigüedad superior a los cuarenta años.

Contratos de Arrendamiento

Al cierre de 2025 se renovaron 18 contratos de arrendamiento, uno se finiquitó y se suscribieron cuatro convenios, tres modificatorios y uno de reconocimiento de deuda y pago. Respecto a los contratos de arrendamiento por primera vez, se tienen dos en proceso.

Los procedimientos de renovación se atendieron de manera oportuna mediante el envío de los oficios correspondientes a las personas arrendadoras, a las entidades y dependencias universitarias usuarias; a la Dirección General del Patrimonio Universitario, para la actualización de la Justipreciación de Rentas; a la Dirección General de Obras y Conservación, para contar con su apoyo en la actualización del inventario físico de los inmuebles arrendados; así como a la Oficina de la Abogacía General, para la emisión del dictamen jurídico de procedencia de los Contratos de Arrendamiento.

En el año 2025, una entidad académica decidió concluir su Contrato de Arrendamiento. En consecuencia, se brindó la asesoría correspondiente y se llevó a cabo la desocupación del inmueble. Posteriormente, la persona arrendadora, la entidad académica usuaria y personal de la Dirección General de Obras y Conservación y de la Dirección General de Servicios Administrativos realizaron una visita de verificación para evaluar las condiciones del inmueble. Derivado de dicha revisión, se efectuaron algunas reparaciones y se desarrollaron diversas etapas de negociación con la persona arrendadora. Finalmente, en la fecha de vencimiento del Contrato de Arrendamiento, el inmueble fue entregado en perfectas condiciones físicas y con los pagos al corriente, logrando con ello la firma del Convenio de Finiquito.

