



Universidad Nacional Autónoma de México

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Marzo 2022



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

Contenido

Contenido	2
Introducción	5
Marco Normativo	6
Antecedentes	9
Atribuciones	12
Estructura Orgánica	13
Organigrama	15
Objetivo y Funciones	16
Dirección General de Servicios Administrativos	16
Coordinación de Gestión	18
Dirección de Operaciones	20
Gerencia Tienda Metro CU	22
Departamento Tienda Metro CU 1	25
Departamento Tienda Metro CU 2	27
Departamento Tienda Metro CU 3	29
Departamento Tienda Metro CU 4	31
Subdirección de Adquisiciones	33
Departamento de Líneas Generales, Ropa y Farmacia	35
Departamento de Compras, Abarrotes y Perecederos	37
Secretaría Auxiliar de Adquisiciones	39
Departamento de Compras Generales	40
Subdirección de Análisis y Control de Inventarios	42
Departamento de Merma Operativa	43
Departamento de Control de Inventarios	44
Gerencia Comercial	45
Departamento de Comunicación	47
Departamento de Tienda en Línea	49
Departamento de Diseño	50
Dirección de Finanzas	52
Subdirección de Finanzas	54
Departamento de Cuentas por pagar	56



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Merma Administrativa	58
Departamento de Ventas	60
Subdirección de Tesorería	62
Departamento de Tesorería	64
Dirección de Planeación y Gestión de la Calidad	66
Subdirección de Gestión de la Calidad y Seguimiento	68
Departamento de Buenas Prácticas Administrativas en el SGC y Orientación Técnica 9	72
Departamento de Comunicación y Difusión y Orientación Técnica 7	75
Departamento de Auditoría Interna de la Calidad y Orientación Técnica 2	78
Departamento de Evaluación de Auditores, Auditor Líder y Orientación Técnica 3	82
Departamento de Revisión por la Dirección y Orientación Técnica 4	85
Departamento de Alineación del SGC con Cambios en Sistemas Institucionales y Orientación Técnica 5	88
Departamento de Apoyos Técnicos y Orientación Técnica 1	91
Departamento de Capacitación y Orientación Técnica 6	94
Departamento de Control de Documentos y Orientación Técnica 8	97
Departamento de Seguimiento de Proyectos e Integridad del Sistema de Gestión de la Calidad y Orientación Técnica 10	100
Dirección de Servicios Institucionales	103
Departamento de Relaciones Institucionales	105
Departamento de Arrendamiento	107
Departamento de Seguimiento y Control	108
Departamento de Seguimiento y Validación en Trámites de Viaje	110
Dirección de Sistemas	112
Subdirección de Infraestructura y Servicios Tecnológicos	114
Departamento de Operación de Sistemas de Tienda UNAM	116
Departamento Proyectos	118
Departamento de Desarrollo de Administración de Sistemas de Tienda UNAM	119
Subdirección de Desarrollo	121
Departamento de Tecnologías de la Información	123
Departamento de Sistemas Institucionales	124
Departamento de Aplicaciones de Planeación y Gestión de Calidad	125
Unidad Administrativa	126



Universidad Nacional Autónoma de México

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Personal	128
Departamento de Contabilidad y Presupuesto	130
Departamento de Bienes y Suministros	132
Departamento de Servicios Generales	134
Departamento de Mantenimiento	136
Directorio	138
Glosario	140

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Introducción

El presente Manual de Organización presenta información detallada y sistemática acerca de los Antecedentes, Atribuciones, Estructura Orgánica y Funciones de la Dirección General de Servicios Administrativos. La información se complementa con la relación de las disposiciones jurídico-administrativas que respaldan las atribuciones conferidas, también se ha incluido el Directorio de Funcionarios y el Glosario de Términos Administrativos donde se definen algunos de los conceptos utilizados.

Por su naturaleza y contenido, se pretende que el documento permita determinar con claridad los campos de competencia y puntualice las responsabilidades funcionales sustantivas y de administración de cada órgano; así como los niveles jerárquicos, categorías, tramos de control y canales formales de comunicación.

La importancia de este Manual radica en que constituye una herramienta de trabajo dirigida al personal de la Dirección General, para que conozca acerca de la estructura orgánica y funcionamiento de la dependencia. Al servir de instrumento de consulta, propicia la unificación de criterios y racionalidad en la ejecución de las acciones, por lo tanto favorece la consecución de los objetivos institucionales. En una segunda instancia, la información contenida en el Manual es accesible a personal de nuevo ingreso en cualquier nivel jerárquico, así como a las diferentes entidades y dependencias universitarias, y al público en general.

Cabe destacar que la Estructura Orgánica no refleja un sistema estático sino que su conformación es el resultado de una constante interacción interna así como con el ámbito externo. En este marco, la integración del presente documento obedece a la paulatina reestructuración orgánica y funcional, que entre otras medidas relevantes ha transferido funciones ajenas a la naturaleza de la Dirección General, como en los casos de la Administración del Programa UNAM-BID, Cantera Oriente y Prestación Adicional.

Asimismo, la nueva organización pretende eficientar las funciones sustantivas de Prestación de los Servicios Institucionales, Operación de la Tienda UNAM, y de Finanzas; redimensiona la importancia y jerarquía del área de Sistemas e incorpora la Dirección de Planeación y Gestión de la Calidad. Otra medida importante es la estandarización de los niveles jerárquicos: Dirección, Subdirección, Gerencia y Jefatura de Departamento, cancelando aquellos que causaban inconsistencias como el de Asesor, Coordinador, Subcoordinador, etcétera, sin que dichos cambios derivaran en incrementos presupuestales.

Finalmente, se reconoce la necesidad de mantener actualizado el Manual de Organización dado el dinamismo que implican los procesos y estructuras administrativas y para ello es importante que las áreas de la dependencia, sugieran y notifiquen con oportunidad acerca de las necesidades de modificaciones que en el futuro deban realizarse.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

Marco Normativo

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos D.O.F. 5 de febrero de 1917 y sus Reformas.

Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos. 27 de julio 1931

Última reforma 20/01/2009.

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. 27 de agosto 1932

Última reforma 22/06/2018.

Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México D.O.F. 6 de enero de 1945 y sus Reformas.

Ley Federal del Trabajo D.O.F. 1° de abril de 1970 y sus Reformas.

Ley del Impuesto sobre la Renta. 30 de diciembre 1980

Última reforma 12/11/2021.

Ley del ISSSTE. 27 de diciembre 1983

Última reforma 22/11/2021.

Ley del Impuesto al Valor Agregado. 01 de octubre de 2007

Última reforma 31/12/99.

Ley General de Salud. 18 de diciembre de 2007

última reforma 22/11/2021

Estatuto General de la Universidad Nacional Autónoma de México H. Consejo Universitario, 9 de marzo de 1945.

Estatuto del Personal Administrativo de la UNAM. 20 de diciembre de 1965

Reglamento de Planeación de la UNAM. 30 de marzo de 2017

Reglamento de Ingresos Extraordinarios de la UNAM. 19 de enero de 2012

Reglamento de la Comisión Permanente de Higiene y Seguridad del Personal Administrativo. 15 de enero de 1990

Código de Comercio. 7 de octubre de 1889

Última reforma 23/03/2018 y 30/12/2021

Código Fiscal de la Federación. 31 de diciembre 1981

Última reforma 31/12/99.

Contrato Colectivo de Trabajo del Personal Académico de la UNAM. 2021-2023

Contrato Colectivo de Trabajo del Personal Administrativo de la UNAM. 2020-2022

GACETA UNAM Acuerdo que reorganiza la estructura administrativa de la UNAM. 2 de febrero de 1989

GACETA UNAM Acuerdo que reorganiza la Estructura de la Secretaría Administrativa de la UNAM. 17 de abril de 1989

GACETA UNAM Acuerdo por el que se reestructura el Sistema de Tiendas de Autoservicio de la UNAM. 9 de abril de 1992

GACETA UNAM Acuerdo por el que se reúnen y actualizan los acuerdos emitidos de 1989 a la fecha, relativos a la Secretaría Administrativa de la UNAM. 14 de marzo 1996

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

GACETA UNAM Acuerdo que reorganiza la Secretaría Administrativa de la UNAM. 6 de febrero de 1997

GACETA UNAM Acuerdo por el que se modifica el acuerdo emitido el 6 de febrero de 1997 mediante el que se reorganiza la Secretaría Administrativa. 19 de marzo de 1998

GACETA UNAM Acuerdo por el que se reforma el emitido el 19 de marzo de 1998, modificatorio del publicado el 6 de febrero de 1997, a través del cual se reorganiza la Secretaría Administrativa. 1° de octubre de 1998

GACETA UNAM Acuerdo de reestructuración de la Administración Central. 27 de marzo del 2000

GACETA UNAM Acuerdo que reorganiza la Secretaría Administrativa de la UNAM. 15 de noviembre de 2001

GACETA UNAM CIRCULAR No. S.A./007/2001. Sobre la Asignación de vehículos terrestres para uso de funcionarios, servicios generales y de apoyo. 26 de febrero de 2001

GACETA UNAM Acuerdo por el que se establece el procedimiento para nombrar Secretarios y Jefes de Unidad Administrativa. 5 de marzo de 2002

GACETA UNAM Se faculta a los Secretarios General, Administrativo y de Servicios a la Comunidad Universitaria, así como a los Coordinadores de la Investigación Científica, de Humanidades y de Difusión Cultural, para firmar convenios, contratos, acuerdos y demás instrumentos consensuales, que sean necesarios para el desarrollo de sus funciones. 23 de enero de 2003

GACETA UNAM Acuerdo de Transparencia y Acceso a la Información. 17 de marzo de 2003

AGEN/02/2004. Se establecen plazos para la revisión, validación y registro de instrumentos consensuales en los que la Universidad sea parte. 26 de febrero de 2004

GACETA UNAM Acuerdo respecto a los contratos de suministro para la reservación, expedición y ministración de boletos de avión y otros servicios de viaje. 4 de abril de 2005

Acuerdo por el que se atiende la solicitud de reducción de la participación institucional de los ingresos generados por las Entidades Académicas y Dependencias Administrativas Universitarias. 19 de junio de 2008

GACETA UNAM Acuerdo por el que se establece el procedimiento de validación, registro y depósito de los convenios, contratos y demás instrumentos consensuales en los que la universidad sea parte. 05 de septiembre de 2011

Acuerdo por el que se establece el procedimiento de validación, registro y depósito de los convenios, contratos y demás instrumentos consensuales en que la universidad sea parte. 05 de septiembre 2011

Acuerdo por el que se delega y distribuye competencias para la suscripción de convenios, contratos y demás instrumentos consensuales en que la universidad sea parte. 05 de septiembre de 2011

GACETA UNAM Acuerdo que Reorganiza las Funciones y Estructura de la Secretaría Administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de México. 23/11/2015

Acuerdo que crea el Colegio de Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México. 29/08/1997

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. DOF 04/05/2015
última reforma 20/05/2021

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. DOF 26/01/2017

Ley General de Archivos. Ley 15/06/2018



Universidad Nacional Autónoma de México

MANUAL DE ORGANIZACIÓN **Dirección General de Servicios Administrativos**

Código de Ética de la Universidad Autónoma de México. Gaceta UNAM 30/07/2015

Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad Nacional Autónoma de México. Gaceta UNAM 25/08/2016

Reglamento de Responsabilidades Administrativas de las y los Funcionarios y Empleados de la Universidad Nacional Autónoma de México. Gaceta UNAM 08/02/2018.

Normas Complementarias del Reglamento Sobre los Ingresos Extraordinarios de la Universidad Nacional Autónoma de México. Gaceta UNAM 19/05/2014.

Normatividad de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la UNAM. Gaceta UNAM 29/06/2015

Políticas y Lineamientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Nacional Autónoma de México. Gaceta UNAM 05/11/2015.

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la Protección de Datos Personales y Posesión de la Universidad Autónoma de México. Gaceta UNAM 25/02/2019.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

Antecedentes

- 1977, Agosto Se inicia el Sistema de Tiendas con la construcción de la primera Tienda de Autoservicio de la UNAM ubicada en Ciudad Universitaria en las cercanías del Estadio Olímpico.
- 1978, Agosto El 23 de agosto de 1978 fue inaugurada por el Rector y entró en servicio para contribuir a la economía de los trabajadores de la Institución, mediante la oferta de bienes de consumo de primera necesidad a precios no mayores de los establecidos en el mercado. En ese mismo año, se adquiere el compromiso en el Contrato Colectivo de Trabajo 1978-1980, de construir y poner en operación una Tienda de Autoservicio más, para ampliar y mejorar el servicio a sus trabajadores.
- 1979, Octubre 11 El Rector y el Secretario General Administrativo ponen la primera piedra y dan inicio a la construcción de la segunda tienda de Autoservicio de la UNAM en los terrenos de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán.
- 1980, Agosto 5 Se inaugura y entra en servicio ésta nueva Tienda de Autoservicio "Acatlán"
- 1983, Noviembre 24 Se inaugura y entra en servicio la tercera Tienda de Autoservicio ubicada cerca de la estación del Metro C.U. que junto con la de Ciudad Universitaria cubrirán la demanda de la zona sur.
- 1985, enero 3 Por acuerdo del Rector, la Gerencia General del Sistema de Tiendas de Autoservicio UNAM, pasó a ser Dirección General de Tiendas de Autoservicio, dependiendo de la Secretaría General Administrativa.
- 1989, febrero 2 Por acuerdo del Rector, la Dirección General de Tiendas de Autoservicio, se transforma a Sistema de Tiendas de Autoservicio de la UNAM.
- 1989, abril 17 Por acuerdo del Rector, se definen las funciones del Sistema de Tiendas de Autoservicio de la UNAM.
- 1992, abril 9 Por acuerdo del Rector, se reestructura el Sistema de Tiendas de Autoservicio, estableciéndose como una Unidad Desconcentrada, manejada por un Consejo de Administración que reportará al Rector de la Universidad y al Patronato Universitario.
- 1997, febrero 6 Por acuerdo del Rector, se reorganiza la Secretaría Administrativa de la UNAM y se señalan las funciones de la Dirección General del Sistema de Tiendas de Autoservicio UNAM. Asimismo, en este Acuerdo se definieron las funciones de la Dirección General de Servicios Institucionales, ambas áreas constituyen los antecedentes directos de la actual Dirección General de Servicios Administrativos.
- 1998, marzo 19 Se expide el acuerdo por el que se modifica el acuerdo emitido el 6 de febrero de 1997 mediante el que se reorganiza la Secretaría Administrativa y se crea la Dirección General de Servicios Comerciales, que entre sus funciones integra la administración y operación de las tiendas de autoservicio de la UNAM, la administración del Estadio Olímpico Universitario y de los estacionamientos controlados.
- 1998, abril Se cierra la Tienda UNAM que estaba ubicada frente al Estadio y las instalaciones se integran a la Dirección General de Actividades Deportivas y Recreativas.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

- 1998, Octubre 1 Se expide acuerdo por el que se reforma el emitido el 19 de marzo de 1998, modificatorio del publicado el 6 de febrero de 1997, a través del cual se reorganizó la Secretaría Administrativa, en el cual la imprenta de la Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial, dependiente de la Secretaría General, con sus recursos humanos administrativos de base, financieros y materiales, se transfieren a la Dirección General de Servicios Comerciales.
- 2000, Marzo 27 Por acuerdo del Rector se reestructura la Administración Central, las funciones de la Dirección General de Servicios Comerciales y de la entonces Dirección General de Servicios Institucionales son absorbidas por la Dirección General de Servicios Administrativos dependiente de la Secretaría Administrativa.
- 2001 Se transfirieron las funciones y recursos que correspondían al ámbito de actuación de otras dependencias: El Programa UNAM-BID; Cantera Oriente; Subdirección de Evaluación y Estacionamiento de la Torre de Rectoría, se trasladaron a la Dirección General de Obras y Conservación; Coordinación de la Investigación Científica; Dirección General de Presupuesto Universitario y Dirección General de Servicios Generales, respectivamente.
- 2001, febrero 26 La Secretaría Administrativa de la UNAM emitió la CIRCULAR No. S.A./007/2001, mediante la cual se establecieron las disposiciones para la "Asignación de vehículos terrestres para uso de funcionarios, servicios generales y de apoyo", dicho ordenamiento puntualizó la intervención que compete a la Dirección General de Servicios Administrativos, en la adquisición y asignación de vehículos de la Institución.
- 2001, Noviembre 15 La Rectoría de la UNAM emitió el acuerdo que reorganiza la Secretaría Administrativa, mediante el cual se precisan las funciones correspondientes a las dependencias de adscripción directa de dicha Secretaría y que incluyen desde luego, a la Dirección General de Servicios Administrativos. Con base en este último Acuerdo, la Dirección General de Servicios Administrativos asimiló nuevas Responsabilidades: apoyar en las tareas de planeación y evaluación institucional; gestionar, controlar y finiquitar las contrataciones de bienes inmuebles en arrendamiento y formalizó la atención de solicitudes de vehículos nuevos, así como evaluar las reasignaciones de unidades usadas que presenten las entidades y dependencias universitarias.
- 2005 La Universidad Nacional Autónoma de México, por conducto de la Secretaría Administrativa a través de la Dirección General de Servicios Administrativos, realizaron un proyecto para certificar un Sistema de Gestión de la Calidad de las Secretarías y Unidades Administrativas de las Dependencias y Entidades de la UNAM, mismo que se oficializó en mayo de 2005 a través del Colegio de Administración y el 12 de diciembre del mismo año se obtiene el dictamen de certificación por parte del IMNC.
- 2011 En Diciembre se cierra la Tienda de Autoservicio de Acatlán ubicada en la FES Acatlán. Se atendió satisfactoriamente la auditoría de recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la UNAM, con base en la norma ISO-9001:2008, en la que participaron 45 SyUA's. Durante el año se desarrolló el Nuevo Sistema CrediUNAM, que le ofrece a los trabajadores de la UNAM la posibilidad de obtener un crédito al momento de solicitarlo, ya que se encuentra en línea y conectado con la Dirección General de Personal.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- 2012 Con la finalidad de otorgar a los clientes de la Tienda UNAM servicios bancarios, en el mes de junio inicia operación la sucursal de Banorte y para el mes de octubre Bancomer.
- 2014 En el mes de marzo se otorga a la Dirección General de Servicios Administrativos el distintivo ambiental nivel azul que otorga el Programa Universitario del Medio Ambiente, en el mes de septiembre se apertura la sucursal bancaria de Inbursa dentro de las instalaciones de la Tienda UNAM y en noviembre da inicio el cambio de mobiliario de la tienda UNAM, con el objetivo de brindar una mejor imagen y mayor seguridad en el acomodo de mercancía dentro de la Tienda UNAM. Se auditaron 45 Secretarías y Unidades Administrativas de la UNAM, obteniéndose como resultado que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene conforme a los requerimientos de la norma ISO-9001:2008, por lo que la UNAM obtuvo el certificado ISO 9001:2008
- 2015, Enero Se realizó el cambio de luminarias dentro del piso de venta de la Tienda UNAM con la finalidad de ahorrar energía y utilizar tecnología LED.
- 2015, Marzo 17 En colaboración con la División de Educación Continua de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM, inició el diplomado de Comercio Detallista, para el personal de la Dirección General de Servicios Administrativos, desarrollado a medida de las necesidades actuales de la Dependencia.
- 2015, Noviembre 23 Derivado de la reorganización de las funciones y estructura de la UNAM, por acuerdo del Rector Dr. Enrique Graue Wiechers ratifica a la Dirección General de Servicios Administrativos como parte de la Secretaría Administrativa.
- 2016 En el mes de febrero se propone el diseño y desarrollo de un Modelo de Administración Universitaria (MAU), integrado por tres esquemas: Desempeño Administrativo, Trabajo Central Colaborativo y Enlace y Comunicación. Se desarrollo e implementó el primer esquema, en total apego a la norma ISO 9001:2015. En colaboración con la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM, inició la maestría en Alta Dirección en Instituciones de Educación Media Superior y Superior, dirigida a la profesionalización de los Secretarios y Jefes de Unidad Administrativa.
- 2017 En el mes de noviembre se implementan visitas técnicas virtuales del Sistema de Gestión de la Calidad a las Secretarías y Unidades Administrativas.
- 2018 En abril se inicio con el esquema de socios comerciales en Tienda UNAM, en beneficio de los trabajadores, a efecto de ofrecer mejores condiciones de precio y calidad. En el mes de septiembre se obtiene la actualización del certificado del Sistema de Gestión de la Calidad de las Secretarías y Unidades Administrativas con base en la norma ISO 9001:2015. En diciembre se otorga a la Dirección General de Servicios Administrativos el distintivo ambiental nivel oro, siendo la primera dependencia en el campus CU en obtener este nivel.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Atribuciones

- I Coordinar, en representación de la Secretaría Administrativa, las acciones conjuntas en materia de servicios institucionales;
- II Apoyar a la Secretaría Administrativa en las tareas de planeación y evaluación institucional;
- III Controlar y administrar los contratos de arrendamiento de inmuebles que realizan las entidades académicas y dependencias universitarias;
- IV Administrar los recursos presupuestales asignados a la Unidad Coordinadora de Servicios Institucionales;
- V Propiciar la comunicación y fungir de enlace entre la Secretaría Administrativa de la UNAM y las Secretarías y Unidades Administrativas de las entidades académicas y dependencias universitarias;
- VI Realizar diagnósticos para evaluar el funcionamiento de los servicios administrativos institucionales que proporciona la Administración Central;
- VII Administrar la Tienda UNAM;
- VIII Coordinar el proceso de nombramiento de secretarios administrativos y jefes de unidad administrativa, coordinadores administrativos y puestos homólogos, que se desempeñarán en las entidades académicas y dependencias universitarias;
- IX Atender las solicitudes de vehículos nuevos, así como evaluar las reasignaciones de unidades usadas que presenten las entidades académicas y dependencias universitarias;
- X Controlar y supervisar que las adquisiciones de boletos de avión realizadas por entidades académicas y dependencias universitarias, correspondan a lo establecido en los contratos suscritos entre la UNAM y las aerolíneas correspondientes;
- XI Coordinar el aseguramiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la UNAM;
- XII Participar en los comités y demás cuerpos colegiados en los que de acuerdo a la normativa universitaria se le designe como representante, y
- XIII Las que le confieran el Secretario Administrativo y la Legislación Universitaria.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Estructura Orgánica

- 00 Dirección General de Servicios Administrativos
 - 00 00 01 Coordinación de Gestión
 - 00 01 Dirección de Operaciones
 - 00 01 01 Gerencia Tienda Metro CU
 - 00 01 01 01 Departamento Tienda Metro CU 1
 - 00 01 01 02 Departamento Tienda Metro CU 2
 - 00 01 01 03 Departamento Tienda Metro CU 3
 - 00 01 01 04 Departamento Tienda Metro CU 4
 - 00 01 02 Subdirección de Adquisiciones
 - 00 01 02 01 Departamento de Líneas Generales, Ropa y Farmacia
 - 00 01 02 02 Departamento de Compras, Abarrotes y Perecederos
 - 00 01 02 03 Secretaría Auxiliar de Adquisiciones
 - 00 01 02 04 Departamento de Compras Generales
 - 00 01 03 Subdirección de Análisis y Control de Inventarios
 - 00 01 03 01 Departamento de Merma Operativa
 - 00 01 03 02 Departamento de Control de Inventarios
 - 00 01 04 Gerencia Comercial
 - 00 01 04 01 Departamento de Comunicación
 - 00 01 04 02 Departamento de Tienda en Línea
 - 00 01 04 03 Departamento de Diseño
 - 00 02 Dirección de Finanzas
 - 00 02 01 Subdirección de Finanzas
 - 00 02 01 01 Departamento de Cuentas por pagar
 - 00 02 01 02 Departamento de Merma Administrativa
 - 00 02 01 03 Departamento de Ventas
 - 00 02 02 Subdirección de Tesorería
 - 00 02 02 01 Departamento de Tesorería
 - 00 03 Dirección de Planeación y Gestión de la Calidad
 - 00 03 01 Subdirección de Gestión de la Calidad y Seguimiento
 - 00 03 01 01 Departamento de Buenas Prácticas Administrativas en el SGC y Orientación Técnica 9
 - 00 03 01 02 Departamento de Comunicación y Difusión y Orientación Técnica 7
 - 00 03 01 03 Departamento de Auditoría Interna de la Calidad y Orientación Técnica 2

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- 00 03 01 04 Departamento de Evaluación de Auditores, Auditor Líder y Orientación Técnica 3
- 00 03 01 05 Departamento de Revisión por la Dirección y Orientación Técnica 4
- 00 03 01 06 Departamento de Alineación del SGC con Cambios en Sistemas Institucionales y Orientación Técnica 5
- 00 03 01 07 Departamento de Apoyos Técnicos y Orientación Técnica 1
- 00 03 01 08 Departamento de Capacitación y Orientación Técnica 6
- 00 03 01 09 Departamento de Control de Documentos y Orientación Técnica 8
- 00 03 01 10 Departamento de Seguimiento de Proyectos e Integridad del Sistema de Gestión de la Calidad y Orientación Técnica 10
- 00 04 Dirección de Servicios Institucionales
- 00 04 01 Departamento de Relaciones Institucionales
- 00 04 02 Departamento de Arrendamiento
- 00 04 03 Departamento de Seguimiento y Control
- 00 04 04 Departamento de Seguimiento y Validación en Trámites de Viaje
- 00 05 Dirección de Sistemas
- 00 05 01 Subdirección de Infraestructura y Servicios Tecnológicos
- 00 05 01 01 Departamento de Operación de Sistemas de Tienda UNAM
- 00 05 01 02 Departamento Proyectos
- 00 05 01 03 Departamento de Desarrollo de Administración de Sistemas de Tienda UNAM
- 00 05 02 Subdirección de Desarrollo
- 00 05 02 01 Departamento de Tecnologías de la Información
- 00 05 02 02 Departamento de Sistemas Institucionales
- 00 05 02 03 Departamento de Aplicaciones de Planeación y Gestión de Calidad
- 00 06 Unidad Administrativa
- 00 06 01 Departamento de Personal
- 00 06 02 Departamento de Contabilidad y Presupuesto
- 00 06 03 Departamento de Bienes y Suministros
- 00 06 04 Departamento de Servicios Generales
- 00 06 04 01 Departamento de Mantenimiento

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

Objetivo y Funciones

Dirección General de Servicios Administrativos

Objetivo

Proporcionar los Servicios Institucionales que le encomiende la Secretaría Administrativa; así como, coordinar la operación de Tienda UNAM, gestionar los arrendamientos y el boletaje de avión a utilizar por los funcionarios de las Entidades y Dependencias; además del Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de coadyuvar en la consecución de los objetivos y programas institucionales.

Funciones

- Coordinar, y dirigir las acciones relativas a la prestación de servicios administrativos institucionales, conjuntamente con las dependencias del Patronato Universitario y de la Administración Central, de conformidad con las líneas generales que le indique la Secretaría Administrativa.
- Coadyuvar con la Secretaría Administrativa en las tareas de planeación y evaluación institucional, a través de la consolidación de los planes y programas que se determinen en la esfera de competencia administrativa.
- Contratar, controlar y finiquitar las contrataciones de bienes inmuebles en arrendamiento que requieran las entidades y dependencias universitarias, con base en las necesidades institucionales y procurando el uso racional de los mismos.
- Administrar los recursos presupuestales, destinados para apoyo de programas universitarios emergentes, contingentes o especiales.
- Propiciar la comunicación y fungir de enlace entre la Secretaría Administrativa y las secretarías y unidades administrativas de las entidades y dependencias universitarias para simplificar y agilizar la gestión administrativa.
- Dirigir diagnósticos, para evaluar el funcionamiento de los servicios administrativos institucionales que proporciona la Administración Central.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Fiscalizar la asignación y ejercicio de los recursos generados por la retención del 20% de los Ingresos Extraordinarios que generen las entidades y dependencias universitarias, de conformidad con su Reglamento.
- Administrar y operar las tiendas de autoservicio de acuerdo con las políticas institucionales que para el efecto se implementen, así como de los acuerdos derivados del Consejo de Administración para el Sistema de Tiendas.
- Coordinar el proceso de nombramiento de Secretarios y Jefes de Unidad Administrativa, Coordinadores Administrativos y puestos homólogos, así como puestos administrativos de confianza de mando, que se desempeñarán en las entidades y dependencias universitarias, con la participación que corresponda a las Direcciones Generales de Personal y de Auditoría.
- Inspeccionar las solicitudes de vehículos nuevos, así como evaluar las reasignaciones de unidades usadas que presenten las dependencias y entidades universitarias, con la participación que corresponda a la Dirección General de Servicios Generales.
- Participar en los Comités y demás Cuerpos Colegiados en los que de acuerdo a la legislación y normatividad universitaria se le designe como representante.
- Fungir como Representante de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de las Secretarías y Unidades Administrativas.
- Inspeccionar los programas para asegurar el correcto mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante Visitas Técnicas, Capacitación y Comunicación en las Secretarías y Unidades Administrativas en apego a la norma ISO 9001:2008.
- Verificar la adquisición de boletos de avión, conforme a los reportes que la aerolínea Aeroméxico emita para su cobro.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Coordinación de Gestión

Objetivo

Apoyar a la Dirección General a través de la coordinación de acciones derivadas de los planes, programas y políticas implementados por el Titular, en el ejercicio de las atribuciones conferidas para la atención eficiente de las solicitudes de las diferentes instancias.

Funciones

- Atender y canalizar a las instancias competentes los asuntos especiales que indique el Director General.
- Solicitar permanentemente a las distintas unidades responsables de la Dependencia, el avance de los asuntos pendientes o especiales que se hayan turnado, informando del mismo al Director General.
- Asistir al Director General en las juntas o reuniones oficiales y de trabajo.
- Coordinar la logística en materia de eventos, actividades, desplazamientos, información y formas de control que se requieran para el mejor desarrollo de las actividades de la Dirección General.
- Canalizar en representación del titular los asuntos de carácter confidencial y urgente, para que sean atendidos y solucionados por el área correspondiente.
- Implementar los mecanismos de Control de Gestión de la correspondencia recibida, turnada y despachada, responsabilidad de la Dirección General.
- Coordinar con los Directores de Área la presentación de planes, programas y propuestas de los asuntos encomendados, por instrucciones del titular.
- Representar al Titular, por encargo del mismo, en cualquier actividad que se le asigne o cuando por cuestiones de trabajo tenga que ausentarse para cumplir con un encargo o comisión ordenado por la superioridad, sin contravenir ninguna de las disposiciones de la Institución.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Coadyuvar en la elaboración de documentos, proyectos, anteproyectos y verificaciones que el nivel inmediato superior le solicite.
- Atender las demás funciones que le asigne el nivel inmediato superior, enmarcadas dentro de su ámbito de responsabilidad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Dirección de Operaciones

Objetivo

Planear, dirigir, coordinar y supervisar las acciones operativas de la Tienda de Autoservicio UNAM encaminadas a lograr las metas establecidas por la Dirección General, en beneficio de los trabajadores y de la comunidad universitaria.

Funciones

- Dirigir las acciones encaminadas a lograr las metas establecidas en el programa de ventas aprobado.
- Coordinar la elaboración de los programas de ventas, compras, mantenimiento y de actividades de la Dirección de Operaciones y supervisar su adecuado cumplimiento.
- Vigilar el uso adecuado de los recursos materiales y humanos para garantizar la debida aplicación de los gastos de operación.
- Garantizar que la tienda cuente con el abasto suficiente, de la variedad de productos, calidad y precio, que garanticen la satisfacción de la demanda de los trabajadores y público en general.
- Proponer, coordinar y controlar las acciones de promoción, difusión y publicidad a través de los medios autorizados que repercutan positivamente en el logro de los objetivos de la tienda.
- Aprobar que el programa de mantenimiento, cumpla con las acciones que aseguren y conserven en buenas condiciones de operación las instalaciones, mobiliario y equipos.
- Coordinar la aplicación de las medidas de seguridad y de protección civil, encaminadas a velar por la seguridad de los trabajadores, clientes y proveedores, así como para salvaguardar los bienes patrimoniales de la tienda.
- Vigilar y coordinar la realización semestral de la toma física de inventarios, así como vigilar su correcta aplicación para garantizar la confiabilidad en la información.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Vigilar que se proporcione debida atención a los clientes de acuerdo a las políticas internas establecidas.
- Vigilar que se cumpla con la normatividad establecida y atender los requerimientos de información de los órganos de control.
- Coordinar investigaciones de mercado que permitan observar la oferta y demanda para una adecuada toma de decisiones.
- Vigilar que se apliquen estrategias comerciales para mantener e incrementar los volúmenes de ventas.
- Vigilar que los productos que se compran, cumplan con los requisitos de acuerdo a la normatividad sanitaria aplicable para su comercialización en tienda.
- Fiscalizar que los proveedores de los artículos sean principalmente productores y evitar, en lo posible, la participación de intermediarios.
- Vigilar que se cumplan con las políticas de negociación con los proveedores y con las estrategias para el sano equilibrio en el manejo de las adquisiciones.
- Coordinar la evaluación de proveedores nuevos a fin de verificar que cumplan con los requisitos solicitados.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Gerencia Tienda Metro CU

Objetivo

Cumplir con el programa de ventas que garantice el abasto suficiente en cantidad, variedad, calidad y precio que los trabajadores y público en general demandan y mantener la tienda en condiciones óptimas de operación que permitan proporcionar un adecuado servicio a clientes, trabajadores y proveedores.

Funciones

- Vigilar que los trabajadores cumplan debidamente con las actividades que les corresponde desempeñar conforme a las disposiciones vigentes y atender todo tipo de problemas que garantice la honestidad e imagen de la tienda.
- Garantizar el abastecimiento de los productos en cantidad, variedad, calidad y precio que demandan los trabajadores universitarios y público en general.
- Vigilar que las actividades de recepción de mercancía y la documentación generada se realicen conforme a las normas y procedimientos establecidos.
- Vigilar que la calidad y caducidad de los productos recibidos, sea la convenida con el proveedor.
- Autorizar las compras que se realicen en piso de ventas.
- Coadyuvar en la selección de nuevos proveedores y artículos y analizar los factores para el buen funcionamiento de operación de la tienda.
- Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento las instalaciones, equipos y mobiliario de la tienda, conservarla limpia y vigilar que la exhibición, acomodo de mercancía, difusión de precios y ofertas de productos se orienten y proporcionen un adecuado servicio a clientes, proveedores y trabajadores.
- Atender los requerimientos de mercancía de las entidades externas y dependencias universitarias además de vigilar que las ventas se realicen conforme a las normas establecidas.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

- Verificar que se realice el descargo de la venta del día en el sistema y que sea igual a la información registrada en el punto de venta.
- Coordinar la destrucción de la merma con la participación del personal de Auditoría de Tienda y de Seguridad para actualizar el kardex.
- Coordinar la elaboración de reportes mensuales estadísticos de: compras, ventas, devoluciones, transferencias, mermas etc., de la tienda.
- Informar a la Dirección de Sistemas respecto del funcionamiento de los sistemas informáticos, para garantizar la continuidad del servicio y confiabilidad de la información.
- Informar periódicamente a la Subdirección de Adquisiciones, sobre el comportamiento de los proveedores con relación al abasto.
- Coordinar con la Subdirección de Adquisiciones la depuración de proveedores y artículos de nulo o lento desplazamiento.
- Determinar el contenido de productos que integran la canastilla de maternidad y despensas para trabajadores, conforme a lo especificado en el Contrato Colectivo de Trabajo.
- Coordinar la toma física de los inventarios mensuales de perecederos y el semestral del total de la mercancía de la tienda.
- Definir los requerimientos de los gastos de operación conforme a los lineamientos para el manejo adecuado de los recursos materiales y humanos.
- Verificar que los precios de los productos en cenefas estén actualizados conforme a los cambios de precio y se apliquen debidamente en cajas.
- Vigilar que la operación de la farmacia se realice conforme a las disposiciones que la norman.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN ***Dirección General de Servicios Administrativos***

- Identificar las necesidades de capacitación del personal en las áreas y proponer cursos específicos para el desarrollo de las actividades.
- Asignar al personal disponible en cada turno, para asegurar que todos los departamentos queden cubiertos para el servicio.
- Autorizar los pedidos sugeridos para su captura en la Subdirección de Adquisiciones.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento Tienda Metro CU 1

Objetivo

Coadyuvar con la Gerencia de la Tienda Metro CU en el cumplimiento del programa de ventas que garantice el abasto suficiente en cantidad, variedad, calidad y precio que los trabajadores y público en general demandan, y mantener la tienda en condiciones óptimas de operación, que permita proporcionar un adecuado servicio a clientes, trabajadores y proveedores.

Funciones

- Asegurar la correcta realización del recorrido de apertura y cierre de la tienda, con base en el manual de seguridad de Tienda UNAM.
- Verificar que el servicio de las diferentes áreas de la tienda se realice de acuerdo a los horarios establecidos.
- Coordinar las actividades del personal de base y confianza de las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.
- Atender y dar seguimiento a las quejas y sugerencias de clientes, que reciba durante su jornada.
- Examinar y autorizar la mercancía clasificada como merma, y verificar en presencia del personal de vigilancia y del representante del Departamento de Merma, que se lleve a cabo su destrucción y se deposite en los contenedores de basura.
- Coordinar la aplicación de exámenes prácticos a trabajadores aspirantes a ocupar los puestos de Tablajero y Pescadero.
- Efectuar revisiones aleatorias de la mercancía recibida por el personal de recibo, para verificar que esta cumpla con las características y calidad requerida.
- Vigilar el uso adecuado y óptimo de los materiales, herramientas y equipo de trabajo, asignado al personal de las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Vigilar que se soliciten de manera oportuna y en la cantidad suficiente los materiales que permitan la continuidad de las actividades que se desarrollan en las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.
- Coordinar que se realice la limpieza de góndolas, vitrinas, refrigeradores y cámaras de las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.
- Vigilar que se reporten oportunamente las fallas en el funcionamiento de vitrinas, refrigerados y cámaras, y verificar que se realicen las reparaciones correspondientes.
- Verificar que se apliquen las normas sanitarias correspondientes en los artículos perecederos que se comercializan.
- Capacitar al personal que se incorpora a los departamentos de abarrotes y perecederos, así como los que participan en inventarios.
- Vigilar que el personal de farmacia registre entradas y salidas de medicamentos controlados y antibióticos.
- Coordinar la elaboración de despensas solicitadas por las dependencias, vigilando que sean integradas adecuadamente.
- Atender y resolver asuntos de los diferentes departamentos de la tienda, en ausencia de los responsables, tales como: elaboración de pedidos, atención a proveedores y atención a clientes.
- Examinar las diferencias detectadas en los inventarios mensuales, rotativos y semestrales, con objeto de identificar las causas y proponer nuevos procedimientos en busca de la mejora continua.
- Presentar informes relacionados con las actividades de las áreas a su cargo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento Tienda Metro CU 2

Objetivo

Coadyuvar con la Gerencia Tienda Metro CU en el cumplimiento del programa de ventas que garantice el abasto suficiente en cantidad, variedad, calidad y precio que los trabajadores y público en general demandan, y mantener la tienda en condiciones óptimas de operación, que permita proporcionar un adecuado servicio a clientes, trabajadores y proveedores.

Funciones

- Asegurar la correcta realización del recorrido de apertura y cierre de la tienda, con base en el manual de seguridad de Tienda UNAM.
- Verificar que el servicio de las diferentes áreas de la tienda se realice de acuerdo a los horarios establecidos.
- Coordinar las actividades del personal de base y confianza de las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.
- Atender y dar seguimiento a las quejas y sugerencias de clientes, que reciba durante su jornada.
- Examinar y autorizar la mercancía clasificada como merma, y verificar en presencia del personal de vigilancia y del representante del Departamento de Merma, que se lleve a cabo su destrucción y se deposite en los contenedores de basura.
- Aplicar exámenes prácticos a trabajadores aspirantes a ocupar los puestos de Tablajero y Pescadero.
- Efectuar revisiones aleatorias de la mercancía recibida por el personal de recibo, para verificar que esta cumpla con las características y calidad requerida.
- Vigilar el uso adecuado y óptimo de los materiales, herramientas y equipo de trabajo, asignado al personal de las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

- Vigilar que se soliciten de manera oportuna y en la cantidad suficiente los materiales que permitan la continuidad de las actividades que se desarrollan en las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.
- Coordinar que se realice la limpieza de góndolas, vitrinas, refrigeradores y cámaras de las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.
- Vigilar que se reporten oportunamente las fallas en el funcionamiento de vitrinas, refrigerados y cámaras, y verificar que se realicen las reparaciones correspondientes.
- Verificar que se apliquen las normas sanitarias correspondientes en los artículos perecederos que se comercializan.
- Capacitar al personal que se incorpora a los departamentos de abarrotes y perecederos, así como los que participan en inventarios.
- Vigilar que el personal de farmacia registre entradas y salidas de medicamentos controlados y antibióticos.
- Coordinar la elaboración de despensas solicitadas por las dependencias, vigilando que sean integradas adecuadamente.
- Atender y resolver asuntos de los diferentes departamentos de la tienda, en ausencia de los responsables, tales como: elaboración de pedidos, atención a proveedores y atención a clientes.
- Examinar las diferencias detectadas en los inventarios mensuales, rotativos y semestrales, con objeto de identificar las causas y proponer nuevos procedimientos en busca de la mejora continua.
- Presentar informes relacionados con las actividades de las áreas a su cargo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento Tienda Metro CU 3

Objetivo

Coadyuvar con la Gerencia Tienda Metro CU en el cumplimiento del programa de ventas que garantice el abasto suficiente en cantidad, variedad, calidad y precio que los trabajadores y público en general demandan, y mantener la tienda en condiciones óptimas de operación, que permita proporcionar un adecuado servicio a clientes, trabajadores y proveedores.

Funciones

- Asegurar la correcta realización del recorrido de apertura y cierre de la tienda, con base en el manual de seguridad de Tienda UNAM.
- Verificar que el servicio de las diferentes áreas de la tienda se realice de acuerdo a los horarios establecidos.
- Coordinar las actividades del personal de base y confianza de las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.
- Atender y dar seguimiento a las quejas y sugerencias de clientes, que reciba durante su jornada.
- Examinar y autorizar la mercancía clasificada como merma, y verificar en presencia del personal de vigilancia y del representante del Departamento de Merma, que se lleve a cabo su destrucción y se deposite en los contenedores de basura.
- Aplicar exámenes prácticos a trabajadores aspirantes a ocupar los puestos de Tablajero y Pescadero.
- Efectuar revisiones aleatorias de la mercancía recibida por el personal de recibo, para verificar que esta cumpla con las características y calidad requerida.
- Vigilar el uso adecuado y óptimo de los materiales, herramientas y equipo de trabajo, asignado al personal de las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

- Vigilar que se soliciten de manera oportuna y en la cantidad suficiente los materiales que permitan la continuidad de las actividades que se desarrollan en las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.
- Coordinar que se realice la limpieza de góndolas, vitrinas, refrigeradores y cámaras de las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.
- Vigilar que se reporten oportunamente las fallas en el funcionamiento de vitrinas, refrigerados y cámaras, y verificar que se realicen las reparaciones correspondientes.
- Verificar que se apliquen las normas sanitarias correspondientes en los artículos perecederos que se comercializan.
- Capacitar al personal que se incorpora a los departamentos de abarrotes y perecederos, así como los que participan en inventarios.
- Vigilar que el personal de farmacia registre entradas y salidas de medicamentos controlados y antibióticos.
- Coordinar la elaboración de despensas solicitadas por las dependencias, vigilando que sean integradas adecuadamente.
- Atender y resolver asuntos de los diferentes departamentos de la tienda, en ausencia de los responsables, tales como: elaboración de pedidos, atención a proveedores y atención a clientes.
- Examinar las diferencias detectadas en los inventarios mensuales, rotativos y semestrales, con objeto de identificar las causas y proponer nuevos procedimientos en busca de la mejora continua.
- Presentar informes relacionados con las actividades de las áreas a su cargo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento Tienda Metro CU 4

Objetivo

Coadyuvar con la Gerencia Tienda Metro CU en el cumplimiento del programa de ventas que garantice el abasto suficiente en cantidad, variedad, calidad y precio que los trabajadores y público en general demandan, y mantener la tienda en condiciones óptimas de operación, que permita proporcionar un adecuado servicio a clientes, trabajadores y proveedores.

Funciones

- Asegurar la correcta realización del recorrido de apertura y cierre de la tienda, con base en el manual de seguridad de Tienda UNAM.
- Verificar que el servicio de las diferentes áreas de la tienda se realice de acuerdo a los horarios establecidos.
- Coordinar las actividades del personal de base y confianza de las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.
- Atender y dar seguimiento a las quejas y sugerencias de clientes, que reciba durante su jornada.
- Examinar y autorizar la mercancía clasificada como merma, y verificar en presencia del personal de vigilancia y del representante del Departamento de Merma, que se lleve a cabo su destrucción y se deposite en los contenedores de basura.
- Aplicar exámenes prácticos a trabajadores aspirantes a ocupar los puestos de Tablajero y Pescadero.
- Efectuar revisiones aleatorias de la mercancía recibida por el personal de recibo, para verificar que esta cumpla con las características y calidad requerida.
- Vigilar el uso adecuado y óptimo de los materiales, herramientas y equipo de trabajo, asignado al personal de las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

- Vigilar que se soliciten de manera oportuna y en la cantidad suficiente los materiales que permitan la continuidad de las actividades que se desarrollan en las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.
- Coordinar que se realice la limpieza de góndolas, vitrinas, refrigeradores y cámaras de las áreas de Abarrotes, Perecederos, Líneas Generales y Farmacia.
- Vigilar que se reporten oportunamente las fallas en el funcionamiento de vitrinas, refrigerados y cámaras, y verificar que se realicen las reparaciones correspondientes.
- Verificar que se apliquen las normas sanitarias correspondientes en los artículos perecederos que se comercializan.
- Capacitar al personal que se incorpora a los departamentos de abarrotes y perecederos, así como los que participan en inventarios.
- Vigilar que el personal de farmacia registre entradas y salidas de medicamentos controlados y antibióticos.
- Coordinar la elaboración de despensas solicitadas por las dependencias, vigilando que sean integradas adecuadamente.
- Atender y resolver asuntos de los diferentes departamentos de la tienda, en ausencia de los responsables, tales como: elaboración de pedidos, atención a proveedores y atención a clientes.
- Examinar las diferencias detectadas en los inventarios mensuales, rotativos y semestrales, con objeto de identificar las causas y proponer nuevos procedimientos en busca de la mejora continua.
- Presentar informes relacionados con las actividades de las áreas a su cargo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Subdirección de Adquisiciones

Objetivo

Lograr el abasto suficiente en variedad, calidad y precio de los productos y servicios que ofrece la Tienda de Autoservicio UNAM, principalmente de proveedores productores para atender la demanda y satisfacer las preferencias de los trabajadores universitarios y público en general.

Funciones

- Definir y administrar el presupuesto anual de compras por sección departamental y consolidado.
- Vigilar que las negociaciones con proveedores permitan disponer del abasto requerido en volumen, variedad, calidad y precio de acuerdo a las normas y políticas establecidas.
- Verificar que los proveedores cumplan con los requisitos establecidos para darlos de alta en el padrón de proveedores de la Tienda UNAM.
- Promover la incorporación de proveedores y productos que contribuyan a mejorar la variedad y calidad de los artículos que se ofrecen en la tienda.
- Autorizar rangos de mínimos y máximos para los nuevos artículos y los pedidos que se realicen por primera vez, así como los movimientos de proveedores y artículos para su captura en el sistema informático correspondiente.
- Integrar, conservar y depurar el catálogo de proveedores, acorde a las necesidades de la tienda.
- Autorizar y coordinar las negociaciones de abasto de los productos que se surten cotidianamente, los productos insignias y los de temporada.
- Negociar con proveedores apoyos, ofertas, descuentos y eventos especiales que permitan transferirles beneficios a los trabajadores universitarios y público en general.
- Inspeccionar el desplazamiento de las mercancías y determinar el tiempo de rotación de los productos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN **Dirección General de Servicios Administrativos**

- Atender y negociar con proveedores, pedidos especiales de mercancías que requieran las dependencias universitarias y del sector público.
- Atender a proveedores que requieran renta de espacio en piso de ventas, o concesión para exhibición y venta de mercancías.
- Verificar la evaluación de los proveedores de nuevo ingreso y analizar su incorporación al padrón de proveedores de Tienda UNAM.
- Controlar los precios de los productos que se ofrecen en la tienda contra los que prevalecen en las cadenas comerciales.
- Participar en las sesiones de la Comisión de Operación de la Tienda UNAM, tratando asuntos relacionados con el área de Operaciones.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Líneas Generales, Ropa y Farmacia

Objetivo

Obtener las mejores condiciones de abasto de proveedores, preferentemente fabricantes o productores de líneas generales, ropa y farmacia para que la Tienda de Autoservicio UNAM disponga de los artículos que requiera comercializar para satisfacer los requerimientos de los trabajadores y público en general.

Funciones

- Atender y negociar con proveedores la adquisición de productos comprendidos dentro de la rama de líneas generales, ropa y farmacia.
- Proponer los artículos, precios y condiciones de compra de nuevos proveedores en la junta del Comité de Selección de Proveedores conforme a las normas y políticas establecidas.
- Verificar que los proveedores de nuevo ingreso, cumplan con las normas y políticas establecidas.
- Autorizar los pedidos iniciales de nuevos proveedores, así como pedidos especiales por temporadas, días festivos, promociones y ventas extraordinarias.
- Verificar y mantener altas, bajas y actualizaciones de proveedores y artículos capturados en el sistema informático correspondiente.
- Verificar con los jefes de sección de tienda, el comportamiento de abasto de los proveedores en líneas generales y ropa.
- Integrar la información para negociar en forma extraordinaria, las mercancías requeridas en temporadas como son: cuaresma, escolar, navideña, y festejos especiales.
- Verificar el comportamiento en el mercado de los costos y precios de los productos calificados como líneas generales y ropa, cotejar con los presentados por los proveedores y, en su caso, proceder a la renegociación con éstos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Organizar verificaciones rotativas y periódicas en piso de venta, para vigilar el cumplimiento en el abasto y las condiciones pactadas con los proveedores, así como, la difusión a través de la Gerencia Comercial.
- Vigilar que se integre la despensa mensual conforme a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente y verificar su captura en el sistema informático correspondiente.
- Atender las sugerencias del personal operativo a fin de corregir las desviaciones que se presente en materia de abasto, calidad y servicio, así como, negociar promociones, ofertas, rebajas o bonificaciones, en mercancías cuyo desplazamiento no cubre las expectativas de rotación.
- Asistir a eventos o exposiciones de proveedores en representación de la institución, para conocer los nuevos productos que pudieran comercializarse en la Tienda UNAM.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Compras, Abarrotes y Perecederos

Objetivo

Obtener las mejores condiciones de abasto de proveedores, preferentemente fabricantes o productores de abarros para que la Tienda de Autoservicio UNAM disponga de los artículos que requiere comercializar para satisfacer los requerimientos de los trabajadores y público en general.

Funciones

- Atender y negociar con proveedores la adquisición de productos comprendidos dentro de la rama de abarros conforme a las normas y políticas establecidas.
- Proponer los artículos, precios y condiciones de compra de nuevos proveedores en la junta del Comité de Selección de Proveedores.
- Verificar que los proveedores de nuevo ingreso, cumplan con las normas y políticas establecidas.
- Autorizar los pedidos iniciales de nuevos proveedores y los especiales para temporadas, días festivos, promociones y ventas extraordinarias.
- Verificar y mantener altas, bajas y actualizaciones de proveedores y artículos capturados en el sistema informático correspondiente.
- Vigilar con el Gerente, Subgerentes y/o Jefe de Sección de Tienda, el comportamiento de abasto de los proveedores de abarros.
- Integrar la información para negociar en forma extraordinaria, las mercancías requeridas en temporadas como son: cuaresma, escolar, navideña, y festejos especiales.
- Verificar el comportamiento en el mercado de los costos y precios de los productos calificados como abarros, cotejar con los presentados por los proveedores y, en su caso, proceder a la renegociación con éstos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN **Dirección General de Servicios Administrativos**

- Organizar verificaciones rotativas y periódicas en piso de venta, para vigilar el cumplimiento en el abasto y de las condiciones pactadas con los proveedores, así como, la difusión a través de la Gerencia Comercial.
- Vigilar que se integre la despensa mensual conforme a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente y verificar su captura en el sistema informático correspondiente.
- Atender las sugerencias del personal operativo a fin de corregir las desviaciones que se presente en materia de abasto, calidad y servicio, así como, negociar promociones, ofertas, rebajas o bonificaciones, en mercancías cuyo desplazamiento no cubre las expectativas de rotación.
- Asistir a eventos o exposiciones de proveedores en representación de la institución, para conocer los nuevos productos que pudieran comercializarse en la Tienda UNAM.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Secretaría Auxiliar de Adquisiciones

Objetivo

Coadyuvar en las gestiones administrativas necesarias para que el abasto de la tienda sea suficiente en variedad, calidad y precio de los productos y servicios que ofrece la Tienda de Autoservicio UNAM.

Funciones

- Planear, sistematizar y fiscalizar las acciones derivadas de los planes, programas y políticas de su área de adscripción.
- Coordinar reuniones, dando seguimiento, operación y evaluación al desarrollo de éstas.
- Integrar la memoria de las reuniones de su área de adscripción.
- Atender convenios en que participe el área.
- Organizar y controlar la información y documentación confidencial generada y/o recibida en el área.
- Vigilar el cumplimiento de las normas y procedimientos de carácter general en el desarrollo de las actividades de su área de adscripción.
- Coordinar las actividades que su jefe inmediato le asigne en el modo, tiempo y lugar que se requieran.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Compras Generales

Objetivo

Obtener las mejores condiciones de abasto de proveedores, preferentemente fabricantes o productores de abarrotes, percederos, electrónica, hogar, líneas generales, ropa y farmacia, para que la Tienda de Autoservicio UNAM disponga de los artículos que requiere comercializar para satisfacer los requerimientos de los trabajadores y público en general.

Funciones

- Atender y negociar con proveedores la adquisición de productos que integran la rama de abarrotes, percederos, electrónica, hogar, líneas generales, ropa y farmacia, conforme a las normas y políticas establecidas.
- Proponer los artículos, precios y condiciones de compra de nuevos proveedores en la Junta del Comité de Selección de Proveedores.
- Verificar que los proveedores de nuevo ingreso, cumplan con las normas y políticas establecidas.
- Autorizar los pedidos iniciales de nuevos proveedores, así como pedidos especiales por temporadas, días festivos, promociones y ventas extraordinarias.
- Verificar y mantener altas, bajas y actualizaciones de proveedores y artículos capturados en el sistema informático correspondiente.
- Vigilar con el Gerente, Jefes de Departamento y/o Jefe de Sección de Tienda, el comportamiento de abasto de los proveedores de abarrotes, percederos, electrónica, hogar, líneas generales, ropa y farmacia.
- Integrar la información para negociar en forma extraordinaria, las mercancías requeridas en temporadas como son: cuaresma, escolar, navideña, y festejos especiales.
- Verificar el comportamiento en el mercado de los costos y precios de los productos de abarrotes, percederos, electrónica, hogar, líneas generales, ropa y farmacia, cotejar con los presentados por los proveedores y, en su caso, proceder a la renegociación con éstos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN **Dirección General de Servicios Administrativos**

- Organizar verificaciones rotativas y periódicas en piso de venta, para vigilar el cumplimiento en el abasto y de las condiciones pactadas con los proveedores, así como, la difusión a través de la Gerencia Comercial.
- Vigilar que se integre la despensa mensual conforme lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente y verificar su captura en el sistema informático correspondiente.
- Atender las sugerencias del personal operativo a fin de corregir las desviaciones que se presente en materia de abasto, calidad y servicio, así como, negociar promociones, ofertas, rebajas o bonificaciones, en mercancías cuyo desplazamiento no cubre las expectativas de rotación.
- Asistir a eventos o exposiciones de proveedores en representación de la institución, para conocer los nuevos productos que pudieran comercializarse en la Tienda UNAM.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Subdirección de Análisis y Control de Inventarios

Objetivo

Diseñar, planificar, coordinar, implementar y controlar políticas y procedimientos encaminados a la mitigación de merma administrativa, operativa, por robo y natural.

Funciones

- Coordinar la implementación de sistemas, normas y procedimientos para el registro, manejo y control de inventarios.
- Diseñar, planificar, coordinar, implementar y controlar políticas y procedimientos encaminados a la mitigación de merma, por robo, operativa y natural.
- Coordinar y vigilar la toma física del inventario semestral, así como los inventarios rotativos solicitados.
- Notificar a la Dirección General sobre procedimientos, riesgos o anomalías presentadas en la administración u operación de la Tienda UNAM.
- Integrar y presentar reportes a la Dirección General de los resultados obtenidos.
- Investigar causas y orígenes de los diferentes tipos de merma, con la finalidad de generar estrategias de mitigación e implementación.
- Fiscalizar que la rotación de inventarios sea de Primeras Entradas Primeras Salidas, con la finalidad de evitar mermas por caducidad.
- Coordinar la entrega de la documentación de pruebas para Procedimientos de Investigación Administrativa en su área de competencia.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Merma Operativa

Objetivo

Validar que el proceso de destrucción de mercancía como merma controlada, se lleve a cabo conforme a las disposiciones aplicables, y en consecuencia realizar ajustes correspondientes; asimismo, coadyuvar con el proceso de registro de ventas realizando los ajustes necesarios en el kardex de la mercancía a través del sistema Microsoft Dynamics NAV, a fin de mantener información confiable el kardex para una adecuada toma de decisiones.

Funciones

- Coordinar la toma de inventario físico, tanto semestral como rotativo en coordinación con la Dirección de Operaciones.
- Coordinar los diagnósticos situacionales de los procesos.
- Evaluar, rediseñar e implementar procedimientos para el adecuado manejo de la mercancía y control de inventarios.
- Verificar la actualización periódica del Kárdex de la Tienda UNAM.
- Diagnosticar las causas principales de la existencia de la Merma Operativa mediante la definición de índices específicos para cada tipo de incidencia o siniestro durante la manipulación de la mercancía.
- Coordinar la elaboración de reportes periódicos de las incidencias o anomalías encontradas durante los controles efectuados de manera permanente.
- Garantizar revisiones aleatorias de la mercancía tanto en cámaras como en almacén y piso de venta, para encontrar irregularidades con las fechas de caducidad de los diferentes productos.
- Implementar y controlar políticas y procedimientos para la prevención y mitigación de la merma natural por caducidad y rotación de mercancía.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Control de Inventarios

Objetivo

Garantizar el abastecimiento de artículos y productos de la Tienda UNAM, manteniendo los stock mínimos y máximos en el almacén, con objeto de minimizar los costos del almacenaje del producto.

Funciones

- Diseñar los almacenes conforme a la infraestructura actual de la Tienda UNAM y realizar las adecuaciones necesarias.
- Coordinar el correcto acomodo de las mercancías en los almacenes con base en las normas de seguridad e higiene, fitosanitarias y demás aplicables, que garanticen la integridad física del personal, así como la preservación, conservación y no contaminación de la mercancía.
- Coordinar que se realicen los inventarios del almacén de la Tienda UNAM, así como los selectivos y rotativos a las diferentes secciones de acuerdo a las políticas establecidas.
- Asegurar el control de mercancía entregada contra mercancía en existencia.
- Definir la distribución de las cargas de trabajo y coordinar las actividades del personal a su cargo, reportando cualquier anomalía a su jefe inmediato.
- Implementar nuevos métodos de trabajo, de registro y control en el almacén.
- Coordinar la elaboración de informes del área que solicite su jefe inmediato.
- Definir conjuntamente con el área de adquisiciones el plan integral de trabajo para no sobre inventariar el almacén.
- Proponer o solicitar la desincorporación de las mercancías en el catálogo debido a su bajo o lento desplazamiento.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Gerencia Comercial

Objetivo

Diseñar, coordinar e implementar las estrategias de comunicación tanto interna como externa de la Dirección General de Servicios Administrativos, así como el desarrollo de los procesos y proyectos que le sean asignados, inherentes a la Mercadotecnia, Publicidad y Ventas de la Tienda UNAM, para promover los servicios que se proporcionan a través de la dependencia.

Funciones

- Diseñar, organizar, implementar y actualizar procesos comerciales y de comunicación de manera interna y externa tanto de la Dirección General de Servicios Administrativos como de la Tienda UNAM.
- Vigilar que se lleven a cabo de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Director de Operaciones, las campañas de comunicación que permitan difundir y mantener la imagen de la Tienda UNAM entre los clientes y la comunidad universitaria en general.
- Diseñar y coordinar las campañas publicitarias de la Tienda UNAM, así como coadyuvar en la logística de ferias y eventos especiales en los que participa.
- Autorizar el diseño y contenido de la página Web de la Tienda UNAM y de la Dirección General de Servicios Administrativos, así como las publicaciones en redes sociales.
- Desarrollar y ejecutar el plan anual de Mercadotecnia.
- Diseñar estudios de mercado y generación de estadísticas.
- Desarrollar objetivos anuales de venta a dependencias y clientes mayoristas.
- Desarrollar el proceso de prospección de clientes mayoristas, así como seguimiento a servicio post venta.
- Generar estrategias de venta para el logro de objetivos del área.



Universidad Nacional Autónoma de México

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ***Dirección General de Servicios Administrativos***

- Identificar las necesidades de productos principalmente para las entidades y dependencias universitarias y clientes mayoristas.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Comunicación

Objetivo

Diseñar, revisar y analizar el contenido de todo lo que se publica relacionado con los servicios que proporciona la Tienda UNAM mediante los diversos medios de comunicación, tales como; las redes sociales, los correos, los comunicados, la gaceta universitaria, los boletines, la radio y TV UNAM.

Funciones

- Definir el plan anual de comunicación de acuerdo al Plan Anual de trabajo.
- Definir los contenidos de los mensajes con las propuestas visuales de acuerdo a los medios pertinentes.
- Definir la comunicación interna con la externa, bajo las directrices de la Dirección General.
- Asegurar la correcta elaboración del material visual referente a ofertas y/o promociones con base en la información proporcionada por la Dirección de Operaciones.
- Desarrollar, diseñar y dar seguimiento a los mensajes en las redes sociales, así como vigilar la redacción, edición, diseño de textos, y todo lo que se publique en los diversos medios a utilizar para promover los productos y servicios de la tienda.
- Asegurar la asertividad de los mensajes emitidos por la Dirección General de Servicios Administrativos, lo que implica elegir el o los mensajes, el o los medios y el receptor o los receptores pertinentes.
- Coordinar la elaboración de artículos y notas referentes a las actividades de la Dirección General de Servicios Administrativos, para su difusión a través de los medios de comunicación.
- Generar informes periódicos de los proyectos desarrollados y de los resultados obtenidos a través de los mismos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Evaluar y seleccionar a los proveedores de material gráfico que ofrezcan las mejores condiciones de calidad, precio y oportunidad, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección de Operaciones.
- Coadyuvar en el diseño de contenido de los mensajes del Sistema de Gestión de la Calidad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Tienda en Línea

Objetivo

Definir la estrategia comercial de la tienda en línea de la UNAM y crear una plataforma adecuada que permita integrar los productos y servicios que ofrecen a la venta las entidades académicas y dependencias universitarias para impulsar sus productos.

Funciones

- Coadyuvar en la definición del plan anual de mercadotecnia y la estrategia comercial de la Tienda en línea de la UNAM.
- Coadyuvar en el desarrollo de los objetivos anuales de venta por Tienda en línea de la UNAM a dependencias universitarias, entidades externas y clientes.
- Proponer controles internos para implementar la imagen de Tienda en línea de la UNAM (Página Web y redes sociales).
- Proponer proyectos para impulsar las ventas de las entidades académicas y dependencias universitarias a través de la Tienda en línea, de acuerdo a la normatividad institucional.
- Proponer objetivos que promuevan la innovación y crecimiento de Tienda en línea de la UNAM.
- Vigilar el seguimiento de los productos y servicios que se ofrezcan de las entidades académicas y dependencias.
- Coordinar la elaboración de los informes de trabajo del área.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Diseño

Objetivo

Diseñar y elaborar propuestas visuales para la Tienda UNAM y la DGSA y desarrollar documentos de identidad aplicados a productos y servicios específicos tanto de la Tienda UNAM como de la DGSA para el logro de los objetivos.

Funciones

- Participar en la elaboración de los planes y programas de trabajo de la Gerencia Comercial.
- Coordinar las actividades del personal a su cargo.
- Definir estrategias orientadas a posicionar la imagen de la Tienda UNAM de acuerdo a las políticas internas establecidas y a los Programas de Campañas y Temporadas.
- Establecer los controles internos necesarios para implementar la nueva imagen de la Tienda en piso de venta y Página WEB.
- Diseñar y coordinar la producción de los diversos materiales gráficos y visuales que apoyan la operación de la Tienda UNAM (Página WEB, Redes Sociales, medios impresos y piso de ventas).
- Evaluar y seleccionar a los proveedores de material gráfico que ofrezcan las mejores condiciones de calidad, precio y oportunidad, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección de Operaciones.
- Evaluar permanentemente el desarrollo de los planes y programas de trabajo del departamento, implementando las medidas correctivas que sean necesarias.
- Proponer mejoras en los procesos de trabajo del Departamento de Diseño para eficientar su operación.
- Colaborar conjuntamente con el jefe inmediato en la definición de metas, para el cumplimiento en el ámbito de su competencia del programa anual de trabajo de la Dirección General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Diseñar material gráfico diverso en apoyo a los demás servicios que proporciona la dependencia como son El Sistema de Gestión de la Calidad y Servicios Institucionales.
- Administrar el archivo fotográfico y la videoteca relacionada con las actividades de la Tienda UNAM y los demás servicios que proporciona la dependencia.
- Diseñar y desarrollar la imagen visual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Diseñar material gráfico diverso para mejorar la imagen de las instalaciones de la Dirección General de Servicios Administrativos (Señalizaciones, Protección Civil y Diseño Interior de las Instalaciones).
- Coordinar la elaboración de informes diversos relacionados con las actividades del Departamento.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Dirección de Finanzas

Objetivo

Garantizar la mejor aplicación y aprovechamiento de los ingresos obtenidos por la actividad propia de la Tienda de Autoservicio de la UNAM y generar la información requerida por la Dirección General, administrando y controlando los recursos financieros reflejados de manera veraz y oportuna en los estados financieros de la Tienda de Autoservicio para la oportuna y correcta toma de decisiones.

Funciones

- Planear, programar, organizar y ejecutar sistemas administrativos, financieros y de información contable y presupuestal; de ventas, gastos y costos, que regulen las áreas subordinadas, para obtener el óptimo aprovechamiento de los recursos financieros, humanos y materiales.
- Coordinar y presentar en conjunto con la Dirección de Operaciones, Dirección de Sistemas y la Secretaría Administrativa, el Presupuesto Anual de Operaciones de la Tienda de Autoservicio de la UNAM.
- Coordinar en la elaboración, análisis e interpretación de los Estados Financieros que muestren la situación financiera, contable y presupuestal de la Tienda de Autoservicio de la UNAM.
- Autorizar el programa de pagos, anticipos y en general cualquier otra de naturaleza análoga que implique la aplicación de recursos financieros, incluso a través de transferencia electrónica para pago a proveedores.
- Vigilar el estricto control diario de las operaciones bancarias, la formulación de los flujos de caja devengables y de su aplicación.
- Vigilar los registros en contabilidad por los ajustes derivados de los resultados de la comparación entre el inventario físico y el inventario registrado en libros.
- Vigilar el adecuado control de las operaciones del área de Caja General y coordinar la autorización de créditos otorgados a través de CREDI-UNAM.
- Coordinar en el alta y modificación de cuentas bancarias en las instituciones bancarias y financieras de acuerdo a la normatividad establecida.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Vigilar la adecuada recuperación de las cuentas por cobrar, así como proponer e instrumentar las medidas pertinentes para su cobro.
- Evaluar y sugerir acciones, incluyendo las encaminadas al establecimiento de procedimientos de control interno, que permitan contar con elementos suficientes para la consecución de los objetivos determinados por la Dirección General, para lograr una adecuada toma de decisiones y proteger los activos de la Tienda de Autoservicio de la UNAM.
- Evaluar las políticas emitidas y los sistemas generados por las diversas áreas de la Tienda de Autoservicio UNAM, sugiriendo acciones y proponiendo políticas o medidas complementarias de prevención y control.
- Controlar y vigilar la entrega de información comprobatoria a la Secretaría Administrativa de la Dirección General, para su resguardo, de acuerdo al Código Fiscal de la Federación.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

Subdirección de Finanzas

Objetivo

Programar los recursos financieros de la Tienda de Autoservicio de la UNAM, controlar los registros financieros, contables y presupuestales, obtenidos del sistema de información contable; dirigir y coordinar el registro cronológico y sistemático de todas las operaciones que afecten el patrimonio de la tienda, así como conocer veraz y oportunamente la naturaleza, valor y composición de estas, para tener un adecuado control de las operaciones generadas de la Tienda y elaborar los estados financieros para una adecuada toma de decisión de la Alta Dirección.

Funciones

- Informar en forma oportuna y fehaciente sobre los resultados de operación de la Tienda UNAM.
- Fiscalizar la correcta aplicación de los registros contables de las operaciones de la Tienda UNAM, de acuerdo a las normas de información financiera (NIF) a las políticas internas establecidas por la UNAM y a los procedimientos establecidos por la Dirección General de Servicios Administrativos.
- Dirigir y controlar el correcto flujo de información de las operaciones de la Tienda UNAM con el fin de proporcionar información oportuna y veraz.
- Coordinar la entrega oportuna de información proveniente de otras áreas con la finalidad de que sean aplicadas en tiempo y forma para cumplir con los plazos establecidos por la Dirección para la entrega de información financiera.
- Presentar mensualmente en tiempo y forma los estados financieros de la Tienda UNAM.
- Establecer y vigilar la correcta aplicación de las políticas de control interno.
- Establecer guías contabilizadoras para el adecuado registro de las operaciones de la Tienda UNAM.
- Validar y autorizar la actualización de altas, bajas y modificaciones al catálogo de cuentas.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Autorizar el registro y programación de cuentas por pagar de acuerdo a las condiciones establecidas con los proveedores.
- Autorizar las cuentas por pagar de acuerdo a las condiciones de pago establecidas.
- Vigilar el entero oportuno de los impuestos retenidos de acuerdo a los plazos establecidos por las autoridades fiscales.
- Interpretar los estados financieros de la Tienda UNAM.
- Aprobar el cálculo de impuestos de acuerdo con las disposiciones fiscales y realizar el pago oportuno de los mismos de acuerdo con los plazos establecidos por las autoridades.
- Generar el presupuesto anual de egresos de la Tienda UNAM por área de responsabilidad de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección General.
- Generar la proyección de resultados anual de la Tienda UNAM de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección General.
- Aprobar el ejercicio presupuestal de los egresos de acuerdo con el presupuesto de egresos de la Tienda UNAM aprobado.
- Vigilar la elaboración del reporte del ejercicio presupuestal de Tienda UNAM por área de responsabilidad.
- Generar los informes de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección General y las necesidades de información
- Presentar información de Tienda UNAM en forma mensual y anual solicitada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI.)
- Proponer y promover acciones de mejora

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Cuentas por pagar

Objetivo

Llevar un control adecuado y oportuno de las obligaciones contraídas por la administración, para cumplir con los compromisos y tomar decisiones oportunas.

Funciones

- Comprobar la correcta aplicación de los registros contables de las cuentas por pagar de la Tienda UNAM.
- Coordinar la entrega oportuna de información de cuentas por pagar a la Subdirección de Tesorería para su liquidación en tiempo y forma.
- Vigilar que la recepción de las facturas se lleva a cabo en forma oportuna.
- Fiscalizar que el personal a su cargo realice la revisión minuciosa de los requisitos fiscales de las facturas que toman a revisión, así como que los precios sean los autorizados de acuerdo a las políticas establecidas por la Institución.
- Autorizar la devolución de la documentación que no cumple con los requisitos fiscales establecidos.
- Requerir las aclaraciones procedentes al área de operaciones en caso de alguna discrepancia en la información con relación a los precios o condiciones de compra establecidas.
- Coordinar que los pagos se programen de acuerdo a las condiciones establecidas con los proveedores.
- Autorizar las cuentas por pagar de acuerdo a las condiciones de pago establecidas.
- Organizar la correcta integración de los análisis de cuentas para proporcionar información suficiente y veraz.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Distribuir las cargas de trabajo del área entre el personal a su cargo.
- Informar a la Subdirección sobre cualquier anomalía que observe durante el desarrollo de su trabajo y proponer alternativas de solución.
- Promover acciones de mejora del área a su cargo para el mejor desarrollo de su labor.
- Comprobar que se realicen los descuentos otorgados por los proveedores.
- Participar en las aclaraciones solicitadas por los proveedores de la Tienda UNAM.
- Vigilar el registro y aplicación oportuna de las devoluciones a los proveedores de Tienda UNAM capturadas en el sistema.
- Vigilar el registro oportuno de las notas de crédito de compras capturadas en el sistema.
- Vigilar el correcto cálculo de impuestos para el cumplimiento en los plazos establecidos por las autoridades.
- Vigilar y controlar el adecuado registro y resguardo de información de los CFDIs de ingreso, egreso y diario en el Sistema de Administración de CFDIs y en el Sistema Microsoft Dynamics NAV.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Merma Administrativa

Objetivo

Validar que el proceso de destrucción de mercancía como merma controlada, se lleve a cabo conforme a las disposiciones aplicables, y en consecuencia realizar ajustes correspondientes; asimismo, coadyuvar con el proceso de registro de ventas realizando los ajustes necesarios en el kardex de la mercancía a través del sistema Microsoft Dynamics NAV, a fin de mantener información confiable en el kardex para una adecuada toma de decisiones.

Funciones

- Coadyuvar en la toma física de los inventarios mensuales de perecederos, de los inventarios semestrales y de los inventarios rotativos.
- Establecer rondines y revisiones aleatorias conjuntamente con la Subdirección de Análisis y Control de Inventarios.
- Establecer controles necesarios en cada etapa durante la estancia de la mercancía en tienda.
- Coordinar la investigación y seguimiento de sustracciones, robos y extravíos.
- Interpretar el resultado de los inventarios.
- Asentar los ajustes de las diferencias de inventarios físicos en el NAV.
- Asentar los ajustes procedentes de acuerdo con solicitudes de la Dirección de Operaciones para mantener actualizadas las existencias en el sistema NAV.
- Vigilar la destrucción de mermas que llevará a cabo la Gerencia de Tienda UNAM.
- Vigilar la venta de la merma controlada.
- Vigilar la entrega de mercancía (merma controlada) al Banco de Alimentos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Vigilar la destrucción de mercancía devuelta a proveedores que no hayan recolectado.
- Validar el proceso de merma controlada.
- Asentar la merma controlada “Robo, Caducidad, Daño” en el sistema NAV.
- Asentar transferencias de consumo interno y entre departamentos.
- Interpretar y desarrollar estrategias, políticas, proyectos especiales y programas que fortalezcan el control interno para disminuir la merma.
- Evaluar periódicamente el Sistema de Seguridad de la Tienda UNAM.
- Vigilar las devoluciones a Proveedores.
- Asentar notas de crédito de compras por error en captura de recepción de compra.
- Asentar facturas de compra por devoluciones por error en su elaboración.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Ventas

Objetivo

Vigilar el correcto registro diario y control de los ingresos de la Tienda UNAM de Autoservicio para informar en forma veraz y oportuna a la Dirección para la toma de decisiones.

Funciones

- Validar la correcta aplicación de los registros contables de las ventas diarias de la Tienda UNAM de acuerdo a las normas de información financiera y a los lineamientos establecidos por la Dirección General de Finanzas.
- Vigilar que se lleve a cabo el registro oportuno de las devoluciones sobre ventas.
- Coordinar la elaboración de los reportes mensuales requeridos por la subdirección de finanzas en forma oportuna.
- Vigilar que el personal a su cargo, realice los controles diarios para poder concentrar la información mensual y elaborar los reportes solicitados por su jefe inmediato.
- Establecer controles que permitan conciliar los movimientos registrados en el Sistema Microsoft Dynamics NAV con los generados en el punto de venta.
- Orientar al personal a su cargo para atender cualquier aclaración en el desarrollo de su labor.
- Coordinar la correcta integración de los análisis de cuentas para proporcionar información suficiente y veraz.
- Distribuir las cargas de trabajo del área entre el personal a su cargo.
- Informar a la Subdirección sobre cualquier anomalía que observe durante el desarrollo de su trabajo y proponer alternativas de solución.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Proponer y promover acciones de mejora continua, para eficientar el desarrollo de las labores del departamento a su cargo.
- Llevar un control detallado de los faltantes de los operadores de máquinas registradoras.
- Vigilar el cálculo y registro del IVA no acreditable de Distribuciones a Dependencias realizado por el personal a su cargo.
- Aplicar los registros en el POS (Punto de Venta) contra los reportes de la facturación electrónica.
- Aplicar los registros realizados en el Tienda en Línea contra los reportes de facturación electrónica.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

Subdirección de Tesorería

Objetivo

Administrar los recursos financieros generados por la Tienda de Autoservicio de la UNAM, coordinar las acciones necesarias hacia la integración y recuperación de los recursos obtenidos por concepto de vales internos, externos, ventas a dependencias universitarias y externas, renta de espacio y créditos otorgados a trabajadores de la UNAM, a fin de determinar los índices óptimos de disponibilidad de recursos financieros, para el pago oportuno de nuestras obligaciones y obtener información veraz y oportuna, para la correcta toma de decisiones de la Dirección de Finanzas.

Funciones

- Validar que las conciliaciones de los movimientos de las cuentas bancarias de la Tienda de Autoservicio de la UNAM, emitidos diariamente por el Servicio BancaNet Empresarial, coincida con los informes de ventas del día.
- Examinar la correcta elaboración de las conciliaciones bancarias, así como dar seguimiento a las partidas pendientes para su adecuado registro.
- Mantener comunicación constante con las Instituciones Bancarias, para dudas y/o aclaraciones.
- Autorizar las transferencias electrónicas entre cuentas propias de la Tienda de Autoservicio de la UNAM.
- Vigilar la programación para la captación de recursos a través de flujos de efectivo, con el objeto de lograr índices óptimos de disponibilidad, para el pago oportuno de nuestras obligaciones.
- Coordinar la elaboración de transferencias bancarias para pago a proveedores y prestadores de servicios conforme a los lineamientos establecidos.
- Coordinar el adecuado control de las operaciones del área de caja general.
- Controlar la morralla para atender las necesidades de ésta en el departamento de devoluciones de Tienda UNAM.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Coordinar las acciones necesarias para la recuperación e integración de recursos financieros, producto de vales internos y externos, ventas a crédito en dependencias universitarias y externas, renta de espacio, así como de los créditos otorgados a trabajadores con el sistema de CREDI-UNAM.
- Coordinar el funcionamiento y operaciones de CREDI-UNAM.
- Coordinar la entrega de documentos referentes al otorgamiento de créditos por CREDI-UNAM a la Dirección General de Personal, así como la recuperación de los descuentos aplicados.
- Vigilar que se lleven a cabo las conciliaciones con la empresa de Servicio Panamericano de Protección en lo referente a facturación por el servicio de traslado de valores, servicios adicionales solicitados, así como el trámite de pago por estos conceptos ante el área contable.
- Coordinar la elaboración de formatos de control interno como: cuadros, controles, reportes, concentrado u oficios, tendientes al control de la información derivada de las operaciones de la Tienda de Autoservicio de la UNAM, para una mejor fuente de información y toma de decisiones.
- Coordinar la destrucción anual de vales internos en base a los lineamientos y acuerdos establecidos.
- Coadyuvar en la elaboración de programas y proyectos, para la mejora en la simplificación administrativa que designe la Dirección de Finanzas.
- Estructurar la correcta elaboración de las conciliaciones bancarias, así como dar seguimiento a las partidas pendientes para su adecuado registro.
- Coordinar la elaboración de las conciliaciones entre los registros contables y los responsables de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, vigilando que se lleven a cabo los registros de los ajustes que procedan en tiempo y forma.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Tesorería

Objetivo

Vigilar el pago a proveedores, prestadores de servicios, así como la captación de los recursos que se reciben a través de caja general de la Tienda de Autoservicio de la UNAM, así mismo integrar, tramitar y recuperar los recursos financieros producto de vales externos e internos, cobranza de ventas a crédito a dependencias universitarias y externas, como también de los créditos otorgados a los trabajadores universitarios por el área de CREDI-UNAM, obteniendo información suficiente, oportuna y veraz para la correcta toma de decisiones.

Funciones

- Validar la información referente a las facturas recibidas, para el pago a los proveedores y prestadores de servicio.
- Fiscalizar que los recursos financieros captados a través de caja general de la Tienda de Autoservicio de la UNAM sean depositados en la institución bancaria correspondiente.
- Organizar, dirigir y controlar las operaciones de caja general de la Tienda de Autoservicio de la UNAM, así como las medidas de seguridad en lo que respecta al resguardo de valores.
- Coordinar la elaboración de los reportes de reembolsos de vales internos ingresados en la Tienda de Autoservicio de la UNAM, ante la Coordinación de Pagos de la Dirección de Finanzas de la UNAM.
- Concentrar los reportes y vales externos captados en la Tienda de Autoservicio de la UNAM, para tramitar el reembolso ante las Empresas: Si Vale, Efectivale.
- Vigilar que se recaude en tiempo y forma la renta de espacio que se tiene con terceros.
- Mantener actualizados los registros de facturación y cobranza a dependencias Universitarias y Externas por compras a crédito, realizadas en la Tienda de Autoservicio de la UNAM, con objeto de tramitar el cobro correspondiente, conforme a las políticas establecidas.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Verificar que se apliquen los descuentos correspondientes a los trabajadores universitarios que solicitaron crédito en el área de CREDI-UNAM, de acuerdo a los listados emitidos por la Dirección General de Personal.
- Atender las gestiones necesarias a fin de que los descuentos aplicados vía nómina a los trabajadores universitarios que solicitaron crédito en el área de CREDI-UNAM, sean depositados en la cuenta de la Tienda de Autoservicio de la UNAM.
- Dar seguimiento oportuno y adecuado de las cuentas por cobrar, entregadas al área jurídica o a la Dirección General de Personal para su recuperación.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Dirección de Planeación y Gestión de la Calidad

Objetivo

Colaborar con el Director General de Servicios Administrativos para promover el mantenimiento y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las Secretarías y Unidades Administrativas de las Entidades y Dependencias de la UNAM, así como incluir este en un Modelo de Administración Universitaria (MAU) que contribuya al mejoramiento, simplificación y modernización de los servicios administrativos, a través de los procesos del SGC

Funciones

- Coordinar la conceptualización y diseño del Modelo de Administración Universitaria (MAU), con la participación de la subdirección y jefaturas de departamento de la dirección a su cargo.
- Presentar el diseño del MAU a consideración y observaciones del Director General y cuando él lo instruya a la alta dirección.
- Establecer el MAU en las entidades y dependencias de la UNAM cuando se determine y autorice que los procedimientos y esquemas diseñados con este propósito, sean certificables con el ISO 9001 2015.
- Designar al auditor líder en la realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Coordinar y dar seguimiento al programa de auditorías internas y auxiliar en la ejecución de las auditorías externas de la calidad conforme a los requisitos del SGC.
- Coordinar la comunicación del SGC, empleando las estrategias y medios de difusión a utilizar para los diferentes tipos de mensajes que se dan entre el proceso de Gestión de la Calidad y las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's).
- Vigilar las actividades de capacitación requeridas para asegurar que el personal que participa en el Sistema de Gestión de la Calidad tenga la competencia necesaria en temas de gestión de la calidad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Dirigir y controlar las actividades relativas al aseguramiento, operación, mantenimiento, integridad y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Vigilar la elaboración y desarrollo del programa de visitas técnicas virtuales y/o presenciales, trabajos de la Subcomisión Técnica, auditorías internas, auditorías externas y Revisión por la Dirección tanto Específica como Institucional.
- Establecer los mecanismos de apoyo técnico a las Secretarías y Unidades Administrativas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proponer al Director General de Servicios Administrativos herramientas, políticas y procesos que contribuyan al aprovechamiento y uso efectivo de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación.
- Promover el cumplimiento de las acciones correctivas y mejora en las Secretarías y Unidades Administrativas de las dependencias y entidades de la UNAM.
- Coordinar los proyectos, programas y actividades que el Director General le encomiende en el ámbito de sus responsabilidades.
- Organizar los eventos y preparar la documentación relativa al Sistema de Gestión de la Calidad que se revisa en el Colegio de Administración, la Comisión Técnica y Subcomisión Técnica.
- Coordinar cualquier otra actividad designada por el jefe inmediato superior.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Subdirección de Gestión de la Calidad y Seguimiento

Objetivo

Asegurar el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's); así como, coordinar las actividades de diseño, desarrollo e implementación del Modelo de Administración Universitaria (MAU).

Funciones

- Presentar para autorización el programa anual de trabajo para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Presentar para autorización el plan de trabajo interno, proponiendo los objetivos, actividades a realizar, responsables y tiempos de ejecución.
- Coadyuvar, en conjunto con los orientadores técnicos, en las actividades planificadas autorizadas.
- Coordinar la capacitación, difusión e impartición de los cursos asociados con el SGC y la mejora continua de la administración de las Secretarías y Unidades Administrativas de la UNAM (SyUA's), teniendo como referencia el diagnóstico que se realice para reducir al máximo las observaciones que surgen en la orientación técnica y las auditorías internas y externas.
- Examinar juntamente con los responsables de las actividades, los resultados trimestrales del mantenimiento del SGC.
- Proponer para autorización, con base en los resultados obtenidos por la Revisión por la Dirección Institucional, las alternativas de solución y las acciones a realizar para incrementar la eficacia y eficiencia operativas del SGC.
- Coordinar el control de documentos de acuerdo con las directrices establecidas por la Comisión Técnica o su representante, así como los cambios que las centralizadoras efectúen en su normatividad.
- Orientar y colaborar en la determinación y elaboración de la documentación requerida para asegurar la adecuada planificación, operación, seguimiento y medición de los procesos, así como para mantener evidencia del cumplimiento de la normatividad y de los resultados del desempeño.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Verificar la recopilación y depuración de la información de la Revisión por la Dirección Específica de las SyUA's, analizar los resultados, elaborar un borrador del Informe de Revisión por la Dirección Institucional y coordinar el seguimiento a los compromisos establecidos.
- Proponer con base en los resultados obtenidos por la Revisión por la Dirección Institucional, las actividades para incrementar la eficacia y eficiencia operativas del SGC.
- Participar en la planificación y coordinar las actividades para asegurar integridad del SGC cuando se presenten cambios en el proceso de gestión de la calidad o a nivel institucional.
- Coordinar la elaboración de informes trimestrales del estado que guarda la situación del SGC para el Director de Planeación y Gestión de la Calidad.
- Proponer mecanismos que faciliten la gestión del conocimiento y la gestión de la información generada en el proceso de gestión de la calidad.
- Coordinar el intercambio de Buenas Prácticas Administrativas (BPA) entre el personal administrativo de las SyUA's que forman parte del SGC.
- Generar diagnósticos sobre el desempeño actual de las Secretarías y Unidades Administrativas y su contribución a las funciones sustantivas de la UNAM, con base en el Modelo de Administración Universitaria (MAU) que se implemente.
- Analizar los resultados del diagnóstico, identificar las brechas con respecto al MAU, así como las áreas susceptibles de ser mejoradas.
- Coadyuvar en la definición de indicadores de desempeño de los procesos.
- Planear y dar seguimiento a las visitas técnicas virtuales y presenciales en las SyUA's que le sean asignadas, en apego a los criterios internos establecidos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Inducir la cultura de la calidad, organización y transparencia en las Secretarías y Unidades Administrativas, prestando especial cuidado a la comprensión y adopción de los principios de gestión de la calidad.
- Colaborar en el seguimiento de entrega de la Revisión por la Dirección Específica de las SyUA's asignadas, y realizar la retroalimentación correspondiente de manera veraz y oportuna.
- Generar retroalimentación clara, oportuna y objetiva de la información enviada por las SyUA's, en apego a lo establecido tanto en la documentación del SGC, como en los criterios homologados internamente.
- Vigilar y dar seguimiento a las solicitudes de información que se requieren vía circulares, oficios y/o TIC's para que sean atendidas por las SyUA's.
- Participar en la realización de auditorías internas de la calidad, de acuerdo a la planificación autorizada por el Representante de la Dirección.
- Coadyuvar en el análisis de hallazgos, documentación, seguimiento y cierre de los programas de integridad, acciones correctivas y de mejora de las entidades y dependencias asignadas.
- Coadyuvar en el diseño, desarrollo e impartición de cursos en temas asignados que contribuyan a la mejora de la cultura de la calidad.
- Colaborar en el desarrollo e implementación del Modelo de Administración Universitaria, acorde a las actividades planificadas y asignadas.
- Informar los cambios de correos electrónicos y números de los titulares de entidades y dependencias universitarias y de todo el personal que opera el Sistema de Gestión de la Calidad, para mantener actualizado el directorio de contactos y promover su difusión.
- Consignar que se registren en el sistema de administración y almacenamiento de documentos, las acciones de orientación que realicen en las SyUA's y el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.



Universidad Nacional Autónoma de México

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ***Dirección General de Servicios Administrativos***

- Coadyuvar en cualquier otra actividad designada por el Director de Área de adscripción o por el Director General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Buenas Prácticas Administrativas en el SGC y Orientación Técnica

9

Objetivo

Detectar las Buenas Prácticas Administrativas que se generen en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), mediante un seguimiento constante de los resultados de la operación y los informes del estado de las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's), para difundirlas entre éstas.

Funciones

- Establecer un sistema de información y control de ésta, que permita identificar las Buenas Prácticas Administrativas (BPA) y las acciones realizadas, relacionadas con el impacto logrado en la operación de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Acreditar los procedimientos como Buena Practica Administrativa de acuerdo a las características y beneficios observados por las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's).
- Identificar las BPA en las entidades y dependencias Universitarias, derivadas del apoyo técnico, auditorías al SGC, auditorías internas UNAM y evaluación de resultados, a través de la revisión de los procesos relacionados con la planificación administrativa, el control de gestión, las tecnologías de información, la calidad de los servicios, la simplificación de trámites o procesos, la transparencia y entrega de información y la reducción de conflictos.
- Identificar en que proceso se implementó la BPA (gestión de la calidad, planificación administrativa, evaluación del desempeño, capital humano, personal, presupuesto, bienes y suministros, servicios generales, o ciclo de aprendizaje), con objeto de difundirla entre las SyUA's.
- Determinar la BPA de acuerdo a los siguientes criterios: problemática a resolver, metodología utilizada, criterios de evaluación y seguimiento, mejoras o beneficios alcanzados, lecciones aprendidas (errores, aciertos).
- Calificar la BPA empleando los criterios de innovadora, eficaz, sostenible, replicable con objeto de que sí cumple con estos atributos, sea susceptible de difundir entre las SyUA's.
- Programar con la entidad o dependencia en donde se identificó la BPA los tiempos y formas en que esta será difundida a través de los operadores del SGC en las diversas entidades y dependencias Universitarias.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

- Coadyuvar en la planificación anual de actividades para el análisis del contexto e identificación de cambios en sistemas institucionales.
- Coadyuvar en el seguimiento de las disposiciones difundidas por las entidades y dependencias Universitarias que representen un impacto en los procedimientos o documentos establecidos por el SGC.
- Planear y dar seguimiento a las visitas técnicas virtuales y presenciales en las SyUA's que le sean asignadas, en apego a los criterios internos establecidos.
- Inducir la cultura de la calidad, organización y transparencia en las Secretarías y Unidades Administrativas, prestando especial cuidado a la comprensión y adopción de los principios de gestión de la calidad.
- Colaborar en el seguimiento de entrega de la Revisión por la dirección específica de las SyUA's asignadas y realizar la retroalimentación correspondiente de manera veraz y oportuna.
- Generar retroalimentación clara, oportuna y objetiva de la información enviada por las SyUA's, en apego a lo establecido tanto en la documentación del SGC, como en los criterios homologados internamente.
- Vigilar y dar seguimiento a las solicitudes de información que se requieren vía circulares, oficios y/o TIC's para que sean atendidas por las SyUA's.
- Participar en la realización de auditorías internas de la calidad, de acuerdo a la planificación autorizada por el Representante de la Dirección.
- Coadyuvar en el análisis de hallazgos, documentación, seguimiento y cierre de los programas de integridad, acciones correctivas y de mejora de las entidades y dependencias asignadas.
- Coadyuvar en el diseño, desarrollo e impartición de cursos en temas asignados que contribuyan a la mejora de la cultura de la calidad.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN **Dirección General de Servicios Administrativos**

- Colaborar en el desarrollo e implementación del Modelo de Administración Universitaria, acorde a las actividades planificadas y asignadas.
- Informar los cambios de correos electrónicos y números de los titulares de entidades y dependencias universitarias y de todo el personal que opera el Sistema de Gestión de la Calidad, para mantener actualizado el directorio de contactos y promover su difusión.
- Consignar en el sistema de administración y almacenamiento de documentos, las acciones de orientación que realicen en las SyUA's y el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.
- Coadyuvar en cualquier otra actividad designada por el Director de Área de adscripción o por el Director General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Comunicación y Difusión y Orientación Técnica 7

Objetivo

Desarrollar, implementar y dar seguimiento a las acciones de Comunicación que proyecten al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como un aliado, resaltándolo como herramienta estratégica para las actividades administrativas de la UNAM, que favorezcan la Difusión de orientaciones técnicas, resultados de auditorías internas de la calidad, proyectos de mejora continua, buenas prácticas administrativas.

Funciones

- Generar las estrategias de comunicación para aspectos generales del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Coordinar la planificación, programación, ejecución y seguimiento de las actividades relacionadas con la comunicación y difusión a las entidades y dependencias de la UNAM.
- Generar la propuesta del Boletín “INTEGR@TE a la cultura de la Calidad en la UNAM” y someterla a aprobación de la Subdirección de Gestión de la Calidad y Seguimiento.
- Desarrollar los controles internos que permitan mejorar la comunicación y difusión de los asuntos relacionados con el SGC y la mejora continua que determine la Comisión y/o Subcomisión Técnica.
- Generar los informes relacionados con la comunicación y difusión de los asuntos del SGC y la mejora continua que determine la Comisión y/o Subcomisión Técnica.
- Comunicar los resultados del seguimiento y cumplimiento de objetivos de comunicación y difusión.
- Vigilar que el personal del proceso de Gestión de la Calidad implemente y de seguimiento a los instrumentos de comunicación y difusión apropiados.
- Asegurar la disponibilidad de la información generada y derivada de los instrumentos de comunicación y difusión.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Planear y dar seguimiento a las visitas técnicas virtuales y presenciales en las SyUA's que le sean asignadas, en apego a los criterios internos establecidos.
- Inducir la cultura de la calidad, organización y transparencia en las Secretarías y Unidades Administrativas, prestando especial cuidado a la comprensión y adopción de los principios de gestión de la calidad.
- Colaborar en el seguimiento de entrega de la Revisión por la Dirección Específica de las SyUA's asignadas y realizar la retroalimentación correspondiente de manera veraz y oportuna.
- Generar retroalimentación clara, oportuna y objetiva de la información enviada por las SyUA's, en apego a lo establecido tanto en la documentación del SGC, como en los criterios homologados internamente.
- Vigilar y dar seguimiento a las solicitudes de información que se requieren vía circulares, oficios y/o TIC's para que sean atendidas por las SyUA's.
- Participar en la realización de auditorías internas de la calidad, de acuerdo a la planificación autorizada por el Representante de la Dirección.
- Coadyuvar en el análisis de hallazgos, documentación, seguimiento y cierre de los programas de integridad, acciones correctivas y de mejora de las entidades y dependencias asignadas.
- Coadyuvar en el diseño, desarrollo e impartición de cursos en temas asignados que contribuyan a la mejora de la cultura de la calidad.
- Colaborar en el desarrollo e implementación del Modelo de Administración Universitaria, acorde a las actividades planificadas y asignadas.
- Organizar y registrar la información que le envíen los Orientadores Técnicos referida a correos electrónicos y números de teléfono institucionales y personales, de los cambios de titulares de entidades y dependencias y todo el personal que opera el SGC, para mantener actualizado el directorio de contactos del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual debe compartir mensualmente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Informar los cambios de correos electrónicos y números de los titulares de entidades y dependencias universitarias y de todo el personal que opera el Sistema de Gestión de la Calidad, para mantener actualizado el directorio de contactos y promover su difusión.
- Consignar en el sistema de administración y almacenamiento de documentos, las acciones de orientación que realicen en las SyUA's y el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.
- Coadyuvar en cualquier otra actividad designada por el Director de Área de adscripción o por el Director General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Auditoría Interna de la Calidad y Orientación Técnica 2

Objetivo

Coordinar y controlar las actividades relacionadas con la planificación anual de auditorías internas al sistema de gestión de la calidad (SGC) de las secretarías y unidades administrativas (SyUA's), su ejecución y mejora. Así como lo relacionado con la evaluación de la competencia y el desempeño de los auditores internos de la calidad.

Funciones

- Coadyuvar en la planificación, de las auditorías internas de calidad, con base a los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Asegurar la gestión de los recursos necesarios para la realización de la auditoría interna.
- Coordinar la incorporación y formación de nuevos auditores internos de la calidad.
- Organizar y convocar a los auditores para integrar el equipo auditor, en función de sus competencias, disponibilidad y desempeño previo.
- Coordinar la capacitación para el desarrollo y la mejora de las competencias del equipo auditor.
- Coadyuvar en la ejecución de las auditorías internas de la calidad.
- Coordinar la documentación, seguimiento y cierre de las acciones correctivas y de mejora institucionales, que deriven de la operación del SGC.
- Desarrollar los controles internos que permitan el adecuado seguimiento de las auditorías internas y externas de la calidad, así como el seguimiento de acciones institucionales.
- Coadyuvar en la coordinación de las auditorías externas de la calidad

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

- Concentrar los planes de atención de hallazgos de auditorías internas y externas de la calidad, elaborados por las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's).
- Coordinar la elaboración de los planes de atención de hallazgos institucionales para los resultados de auditorías internas y externas, así como dar seguimiento hasta su cierre.
- Generar los informes de resultados y dar seguimiento a los compromisos para mejorar los programas de auditorías internas.
- Asegurar la información documentada resultado de las auditorías internas de la calidad, así como de las acciones correctivas y de mejora institucionales.
- Coordinar las actividades de evaluación y seguimiento de la competencia y desempeño de los auditores internos de la calidad.
- Asegurar la actualización y disponibilidad oportuna del padrón de auditores internos de la calidad.
- Proteger y asegurar la actualización de los expedientes de los auditores internos de la calidad.
- Generar los informes de resultados de la evaluación de la competencia y desempeño de los auditores internos de la calidad
- Comunicar los resultados de la evaluación de la competencia y desempeño de los auditores y eficacia de las acciones de mejora implementadas.
- Asegurar la disponibilidad de la información relacionada con la información relacionada con la evaluación y la competencia de los auditores internos de la calidad.
- Dar seguimiento al historial de auditorías de cada miembro del equipo auditor.
- Planear y dar seguimiento a las visitas técnicas virtuales y presenciales en las SyUA's que le sean asignadas, en apego a los criterios internos establecidos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Inducir la cultura de la calidad, organización y transparencia en las SyUA's, prestando especial cuidado a la comprensión y adopción de los principios de gestión de la calidad.
- Colaborar en el seguimiento de entrega de la Revisión por la Dirección Específica de las SyUA's asignadas y realizar la retroalimentación correspondiente de manera veraz y oportuna.
- Generar retroalimentación clara, oportuna y objetiva de la información enviada por las SyUA's, en apego a lo establecido tanto en la documentación del SGC, como en los criterios homologados internamente.
- Vigilar y dar seguimiento a las solicitudes de información que se requieren vía circulares, oficios y/o TIC's para que sean atendidas por las SyUA's.
- Participar en la realización de auditorías internas de la calidad, de acuerdo a la planificación autorizada por el Representante de la Dirección.
- Coadyuvar en el análisis de hallazgos, documentación, seguimiento y cierre de los programas de integridad, acciones correctivas y de mejora de las entidades y dependencias asignadas.
- Coadyuvar en el diseño, desarrollo e impartición de cursos en temas asignados que contribuyan a la mejora de la cultura de la calidad.
- Colaborar en el desarrollo e implementación del Modelo de Administración Universitaria, acorde a las actividades planificadas y asignadas.
- Informar los cambios de correos electrónicos y números de los titulares de entidades y dependencias universitarias y de todo el personal que opera el Sistema de Gestión de la Calidad, para mantener actualizado el directorio de contactos y promover su difusión.
- Consignar en el sistema de administración y almacenamiento de documentos, las acciones de orientación que realicen en las SyUA's y el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Coadyuvar en cualquier otra actividad designada por el Director de Área de adscripción o por el Director General.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Evaluación de Auditores, Auditor Líder y Orientación Técnica 3

Objetivo

Planear, dirigir, coordinar y controlar las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad (SGC) en las secretarías y unidades administrativas (SyUA's) de la UNAM, conforme a los criterios de auditoría establecidos, a fin de determinar su nivel de cumplimiento del SGC a nivel institucional.

Funciones

- Coordinar las actividades de evaluación y seguimiento de la competencia y desempeño de los auditores internos de calidad.
- Asegurar la actualización de los expedientes de los auditores internos de la calidad.
- Coordinar la programación de las auditorías internas de la calidad, estableciéndose en la Agenda, de acuerdo con la planificación anual de la auditoría interna.
- Asignar al equipo auditor conforme a la disponibilidad establecida y su competencia, de acuerdo con las características de cada ejercicio de auditoría interna de la calidad.
- Coordinar la preparación de los documentos de trabajo para la realización de las auditorías internas de la calidad, incluyendo las listas de verificación.
- Definir y comunicar al equipo auditor los criterios a homologarse, durante la realización de la auditoría interna de la calidad.
- Planear y dar seguimiento durante la realización de la auditoría interna, resolviendo cualquier posible controversia, a fin de asegurar el cumplimiento del objetivo y alcance de ésta.
- Retroalimentar a los miembros del equipo auditor, sobre su desempeño y participación en cada ejercicio de la auditoría interna.
- Colaborar en el informe de auditoría interna institucional, concentrando y analizando los hallazgos identificados en los informes específicos de cada Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's).

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Desarrollar los controles internos que permitan el adecuado seguimiento del desempeño de los auditores internos de la calidad, durante la ejecución de la auditoría.
- Coordinar y organizar la información documentada generada de las auditorías internas realizadas, para su entrega al responsable de auditorías internas de la calidad.
- Planear y dar seguimiento a las visitas técnicas virtuales y presenciales en las SyUA's que le sean asignadas, en apego a los criterios internos establecidos.
- Inducir la cultura de la calidad, organización y transparencia en las SyUA's, prestando especial cuidado a la comprensión y adopción de los principios de gestión de la calidad.
- Colaborar en el seguimiento de entrega de la Revisión por la Dirección Específica de las SyUA's asignadas y realizar la retroalimentación correspondiente de manera veraz y oportuna.
- Generar retroalimentación clara, oportuna y objetiva de la información enviada por las SyUA's, en apego a lo establecido tanto en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, como en los criterios homologados internamente.
- Vigilar y dar seguimiento a las solicitudes de información que se requieren vía circulares, oficios y/o TIC's para que sean atendidas por las SyUA's.
- Participar en la realización de auditorías internas de la calidad, de acuerdo a la planificación autorizada por el Representante de la Dirección.
- Coadyuvar en el análisis de hallazgos, documentación, seguimiento y cierre de los programas de integridad, acciones correctivas y de mejora de las entidades y dependencias asignadas.
- Coadyuvar en el diseño, desarrollo e impartición de cursos en temas asignados que contribuyan a la mejora de la cultura de la calidad.
- Colaborar en el desarrollo e implementación del Modelo de Administración Universitaria, acorde a las actividades planificadas y asignadas.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Informar los cambios de correos electrónicos y números de los titulares de entidades y dependencias universitarias y de todo el personal que opera el Sistema de Gestión de la Calidad, para mantener actualizado el directorio de contactos y promover su difusión.
- Consignar en el sistema de administración y almacenamiento de documentos, las acciones de orientación que realicen en las SyUA's y el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.
- Coadyuvar en cualquier otra actividad designada por el Director de Área de adscripción o por el Director General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Revisión por la Dirección y Orientación Técnica 4

Objetivo

Dar un seguimiento oportuno a la entrega de la Revisión por la Dirección Específica y a los compromisos derivados de la Revisión por la Dirección Institucional, que muestren el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's) de las Dependencias y Entidades de la UNAM.

Funciones

- Coadyuvar en la planificación anual de las actividades de seguimiento a la entrega de la Revisión por la Dirección Específica de parte de las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's).
- Recopilar y depurar la información de la Revisión por la Dirección Específica de las SyUA's y analizar la información relevante.
- Colaborar en la determinación de las estadísticas de la información relevante, acorde a los objetivos de la calidad y objetivos establecidos al inicio de cada año.
- Organizar el borrador inicial del Informe de la Revisión por la Dirección Institucional.
- Participar en el seguimiento de los compromisos derivados de la Revisión por la Dirección Institucional.
- Generar los informes y comunicar los resultados de entrega y seguimiento de la Revisión por la Dirección Específica.
- Comunicar los resultados de entrega y seguimiento de la Revisión por la Dirección Específica.
- Vigilar y asegurar la disponibilidad de la información de la Revisión por la Dirección Específica y retroalimentación por parte de los orientadores técnicos.
- Planear y dar seguimiento a las visitas técnicas virtuales y presenciales en las SyUA's que le sean asignadas, en apego a los criterios internos establecidos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Inducir la cultura de la calidad, organización y transparencia en las Secretarías y Unidades Administrativas, prestando especial cuidado a la comprensión y adopción de los principios de gestión de la calidad.
- Colaborar en el seguimiento de entrega de la Revisión por la Dirección Específica de las SyUA's asignadas y realizar la retroalimentación correspondiente de manera veraz y oportuna.
- Generar retroalimentación clara, oportuna y objetiva de la información enviada por las SyUA's, en apego a lo establecido tanto en la documentación del SGC, como en los criterios homologados internamente.
- Vigilar y dar seguimiento a las solicitudes de información que se requieren vía circulares, oficios y/o TIC's para que sean atendidas por las SyUA's.
- Participar en la realización de auditorías internas de la calidad, de acuerdo a la planificación autorizada por el Representante de la Dirección.
- Coadyuvar en el análisis de hallazgos, documentación, seguimiento y cierre de los programas de integridad, acciones correctivas y de mejora de las entidades y dependencias asignadas.
- Coadyuvar en el diseño, desarrollo e impartición de cursos en temas asignados que contribuyan a la mejora de la cultura de la calidad.
- Colaborar en el desarrollo e implementación del Modelo de Administración Universitaria, acorde a las actividades planificadas y asignadas.
- Informar los cambios de correos electrónicos y números de los titulares de entidades y dependencias universitarias y de todo el personal que opera el Sistema de Gestión de la Calidad, para mantener actualizado el directorio de contactos y promover su difusión.
- Consignar en el sistema de administración y almacenamiento de documentos, las acciones de orientación que realicen en las SyUA's y el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.



Universidad Nacional Autónoma de México

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ***Dirección General de Servicios Administrativos***

- Coadyuvar en cualquier otra actividad designada por el Director de Área de adscripción o por el Director General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Alineación del SGC con Cambios en Sistemas Institucionales y Orientación Técnica 5

Objetivo

Actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad oportunamente, considerando los cambios establecidos en los procedimientos y/o sistemas informáticos institucionales desarrollados por las dependencias centralizadoras de la Universidad.

Funciones

- Participar en la planificación anual de actividades para el análisis del contexto e identificación de cambios en procedimientos y/o sistemas informáticos institucionales.
- Coadyuvar en el seguimiento de las disposiciones difundidas por las dependencias universitarias que impacten en los procedimientos o documentos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Verificar el enfoque de calidad aplicable a los cambios operativos establecidos por la administración central.
- Identificar el impacto de los cambios realizados en los procedimientos y/o sistemas informáticos de las dependencias centralizadoras en la estructura documental del SGC.
- Comunicar los cambios institucionales y su impacto en las actividades operativas de los procesos del SGC.
- Generar las propuestas de sistematización de los procesos del SGC, con base en los cambios realizados por las dependencias centralizadoras.
- Desarrollar los controles internos que permitan el seguimiento de las actividades relacionadas con las actualizaciones de los procedimientos y/o sistemas informáticos de las dependencias centralizadoras en la estructura documental del SGC y el impacto de los cambios.
- Generar los informes de resultados, así como proponer y dar seguimiento a los compromisos para la mejora de apoyos técnicos del SGC establecidos internamente.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Planear y dar seguimiento a las visitas técnicas virtuales y presenciales en las SyUA's que le sean asignadas, en apego a los criterios internos establecidos.
- Inducir la cultura de la calidad, organización y transparencia en las Secretarías y Unidades Administrativas, prestando especial cuidado a la comprensión y adopción de los principios de gestión de la calidad.
- Colaborar en el seguimiento de entrega de la Revisión por la Dirección Específica de las SyUA's asignadas y realizar la retroalimentación correspondiente de manera veraz y oportuna.
- Generar retroalimentación clara, oportuna y objetiva de la información enviada por las SyUA's, en apego a lo establecido tanto en la documentación del SGC, como en los criterios homologados internamente.
- Vigilar y dar seguimiento a las solicitudes de información que se requieren vía circulares, oficios y/o TIC's para que sean atendidas por las SyUA's.
- Participar en la realización de auditorías internas de la calidad, de acuerdo a la planificación autorizada por el Representante de la Dirección.
- Coadyuvar en el análisis de hallazgos, documentación, seguimiento y cierre de los programas de integridad, acciones correctivas y de mejora de las entidades y dependencias asignadas.
- Coadyuvar en el diseño, desarrollo e impartición de cursos en temas asignados que contribuyan a la mejora de la cultura de la calidad.
- Colaborar en el desarrollo e implementación del Modelo de Administración Universitaria, acorde a las actividades planificadas y asignadas.
- Informar los cambios de correos electrónicos y números de los titulares de entidades y dependencias universitarias y de todo el personal que opera el Sistema de Gestión de la Calidad, para mantener actualizado el directorio de contactos y promover su difusión.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Consignar en el sistema de administración y almacenamiento de documentos, las acciones de orientación que realicen en las SyUA's y el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.
- Coadyuvar en cualquier otra actividad designada por el Director de Área de adscripción o por el Director General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Apoyos Técnicos y Orientación Técnica 1

Objetivo

Desarrollar y dar seguimiento a la implementación de acciones de apoyo técnico, para que éstos contribuyan a la mejora del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's) de las Dependencias y Entidades de la UNAM.

Funciones

- Participar en el establecimiento de objetivos y la planificación anual de las actividades de apoyo técnico.
- Coordinar la programación, ejecución y seguimiento de las actividades relacionadas con los apoyos técnicos virtuales y presenciales en las entidades y dependencias de la UNAM.
- Desarrollar los controles internos que permitan el adecuado seguimiento de las actividades relacionadas con los apoyos técnicos.
- Generar los informes de resultados, proponer y dar seguimiento a los compromisos para la mejora de apoyos técnicos establecidos internamente.
- Comunicar los resultados del seguimiento y cumplimiento de objetivos de apoyo técnico.
- Vigilar la disponibilidad de la información, resultado de los apoyos técnicos generada por los orientadores técnicos, y verificar que ésta cumpla con los criterios y lineamientos establecidos internamente.
- Asegurar la disponibilidad de la información generada y derivada de la realización de apoyos técnicos.
- Planear y dar seguimiento a las visitas técnicas virtuales y presenciales en las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's) que le sean asignadas, en apego a los criterios internos establecidos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

- Inducir la cultura de la calidad, organización y transparencia en las SyUA's, prestando especial cuidado a la comprensión y adopción de los principios de gestión de la calidad.
- Colaborar en el seguimiento de entrega de la Revisión por la dirección específica de las SyUA's asignadas y realizar la retroalimentación correspondiente de manera veraz y oportuna.
- Generar retroalimentación clara, oportuna y objetiva de la información enviada por las SyUA's, en apego a lo establecido tanto en la documentación del sistema de Gestión de la Calidad, como en los criterios homologados internamente.
- Vigilar y dar seguimiento a las solicitudes de información que se requieren vía circulares, oficios y/o TIC's para que sean atendidas por las SyUA's.
- Participar en la realización de auditorías internas de la calidad, de acuerdo a la planificación autorizada por el Representante de la Dirección.
- Coadyuvar en el análisis de hallazgos, documentación, seguimiento y cierre de los programas de integridad, acciones correctivas y de mejora de las entidades y dependencias asignadas.
- Coadyuvar en el diseño, desarrollo e impartición de cursos en temas asignados que contribuyan a la mejora de la cultura de la calidad.
- Colaborar en el desarrollo e implementación del Modelo de Administración Universitaria, acorde a las actividades planificadas y asignadas.
- Informar los cambios de correos electrónicos y números de los titulares de entidades y dependencias universitarias y de todo el personal que opera el Sistema de Gestión de la Calidad, para mantener actualizado el directorio de contactos y promover su difusión.
- Consignar en el sistema de administración y almacenamiento de documentos, las acciones de orientación que realicen en las SyUA's y el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.



Universidad Nacional Autónoma de México

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ***Dirección General de Servicios Administrativos***

- Coadyuvar en cualquier otra actividad designada por el Director de Área de adscripción o por el Director General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Capacitación y Orientación Técnica 6

Objetivo

Definir, vigilar y coordinar la logística de implementación de acciones del programa anual de capacitación para que se contribuya a la mejora del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's) de las Dependencias y Entidades de la UNAM.

Funciones

- Detectar necesidades de capacitación específica para temas de calidad del personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Establecer una planeación trimestral de capacitación para el conocimiento y operación del SGC y asegurar la capacitación del personal de nuevo ingreso.
- Coordinar la planificación, programación, ejecución y seguimiento de las actividades relacionadas con capacitación del SGC y de mejora continua de las entidades y dependencias de la UNAM.
- Desarrollar los controles internos que permitan el adecuado seguimiento de las actividades relacionadas con capacitación.
- Examinar los resultados de la capacitación y generar los informes correspondientes, así como proponer acciones que promuevan la mejora de esta y dar seguimiento para garantizar su cumplimiento.
- Comunicar los resultados del seguimiento y cumplimiento de objetivos de capacitación.
- Coadyuvar en la mejora de la implementación de directrices establecidas para cumplir de manera eficaz con el programa de capacitación.
- Asegurar la disponibilidad de la información generada y derivada de la capacitación.
- Mantener actualizadas las guías de competencia del personal que forma parte del SGC.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Planear y dar seguimiento a las visitas técnicas virtuales y presenciales en las SyUA's que le sean asignadas, en apego a los criterios internos establecidos.
- Inducir la cultura de la calidad, organización y transparencia en las Secretarías y Unidades Administrativas, prestando especial cuidado a la comprensión y adopción de los principios de gestión de la calidad.
- Colaborar en el seguimiento de entrega de la Revisión por la Dirección Específica de las SyUA's asignadas y realizar la retroalimentación correspondiente de manera veraz y oportuna.
- Generar retroalimentación clara, oportuna y objetiva de la información enviada por las SyUA's, en apego a lo establecido tanto en la documentación del SGC, como en los criterios homologados internamente.
- Vigilar y dar seguimiento a las solicitudes de información que se requieren vía circulares, oficios y/o TIC's para que sean atendidas por las SyUA's.
- Participar en la realización de auditorías internas de la calidad, de acuerdo a la planificación autorizada por el Representante de la Dirección.
- Coadyuvar en el análisis de hallazgos, documentación, seguimiento y cierre de los programas de integridad, acciones correctivas y de mejora de las entidades y dependencias asignadas.
- Coadyuvar en el diseño, desarrollo e impartición de cursos en temas asignados que contribuyan a la mejora de la cultura de la calidad.
- Colaborar en el desarrollo e implementación del Modelo de Administración Universitaria, acorde a las actividades planificadas y asignadas.
- Informar los cambios de correos electrónicos y números de los titulares de entidades y dependencias universitarias y de todo el personal que opera el Sistema de Gestión de la Calidad, para mantener actualizado el directorio de contactos y promover su difusión.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Consignar en el sistema de administración y almacenamiento de documentos, las acciones de orientación que realicen en las SyUA's y el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.
- Coadyuvar en cualquier otra actividad designada por el Director de Área de adscripción o por el Director General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Control de Documentos y Orientación Técnica 8

Objetivo

Coordinar y dar seguimiento a la logística de actualización de documentos, que asegure la creación, actualización y control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y los externos; para identificar, modificar o proponer mejoras a estos, que sean adecuadas a las necesidades de operación de las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's) de la UNAM.

Funciones

- Coordinar la planificación, programación, ejecución y seguimiento del control de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de las Secretarías y Unidades Administrativas (SyUA's) de las entidades y dependencias de la UNAM.
- Organizar grupos de trabajo para la creación y/o revisión de documentos del SGC y/o de la mejora continua, que sean necesarios para la administración universitaria.
- Desarrollar los controles internos que permitan el adecuado registro de documentos del SGC de las SyUA's de las entidades y dependencias de la UNAM.
- Mantener legibles e identificables los documentos vigentes, del SGC para su consulta.
- Asegurar que los documentos internos y externos aplicables al SGC que se declaran en las listas maestras de documentos estén actualizados y publicados en la página del SGC.
- Verificar que los documentos internos sean adecuados a la operación de las SyUA's y al cumplimiento de la normatividad institucional.
- Asegurar los archivos electrónicos de los documentos obsoletos, debidamente identificados
- Asegurar que la creación, modificación o eliminación de documentos no afecte la integridad del SGC.
- Examinar los posibles cambios de documentos del SGC que se puedan propiciar por la operación de las SyUA's.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Representar a la Dirección General de Servicios Administrativos como enlace ante las dependencias centralizadoras adscritas a la Secretaría Administrativa de la UNAM, con objeto de recabar los cambios que se presenten a la normatividad institucional e identificar los que puedan afectar la operación administrativa de las SyUA's.
- Consultar cada publicación de la gaceta UNAM con el propósito de conocer cambios en normatividad que pueda afectar la operación de la administración universitaria de las SyUA's.
- Desarrollar los controles internos que permitan el seguimiento de las actividades relacionadas con las actualizaciones de los procedimientos y/o sistemas informáticos de las dependencias centralizadoras en la estructura documental del SGC y el impacto de los cambios.
- Generar los informes y comunicar los resultados de los cambios de documentos a través del portal de SGC, así como al personal que participa en el proceso.
- Planear y dar seguimiento a las visitas técnicas virtuales y presenciales en las SyUA's que le sean asignadas, en apego a los criterios internos establecidos.
- Inducir la cultura de la calidad, organización y transparencia en las Secretarías y Unidades Administrativas, prestando especial cuidado a la comprensión y adopción de los principios de gestión de la calidad.
- Colaborar en el seguimiento de entrega de la Revisión por la Dirección Específica de las SyUA's asignadas y realizar la retroalimentación correspondiente de manera veraz y oportuna.
- Generar retroalimentación clara, oportuna y objetiva de la información enviada por las SyUA's, en apego a lo establecido tanto en la documentación del SGC, como en los criterios homologados internamente.
- Vigilar y dar seguimiento a las solicitudes de información que se requieren vía circulares, oficios y/o TIC's para que sean atendidas por las SyUA's.
- Participar en la realización de auditorías internas de la calidad, de acuerdo a la planificación autorizada por el Representante de la Dirección.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Coadyuvar en el análisis de hallazgos, documentación, seguimiento y cierre de los programas de integridad, acciones correctivas y de mejora de las entidades y dependencias asignadas.
- Coadyuvar en el diseño, desarrollo e impartición de cursos en temas asignados que contribuyan a la mejora de la cultura de la calidad.
- Colaborar en el desarrollo e implementación del Modelo de Administración Universitaria, acorde a las actividades planificadas y asignadas.
- Informar los cambios de correos electrónicos y números de los titulares de entidades y dependencias universitarias y de todo el personal que opera el Sistema de Gestión de la Calidad, para mantener actualizado el directorio de contactos y promover su difusión.
- Consignar en el sistema de administración y almacenamiento de documentos, las acciones de orientación que realicen en las SyUA's y el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.
- Coadyuvar en cualquier otra actividad designada por el Director de Área de adscripción o por el Director General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Seguimiento de Proyectos e Integridad del Sistema de Gestión de la Calidad y Orientación Técnica 10

Objetivo

Administrar en tiempo y forma la ejecución de los proyectos que se programen para implementar los tres esquemas (Desempeño Administrativo, Central Colaborativo, Evaluación y Comunicación) del Modelo de Administración Universitaria, así como los dirigidos para conservar la integridad del SGC desde una perspectiva institucional.

Funciones

- Desarrollar los controles de programación para administrar la ejecución de las acciones que se establezcan para la implementación de los esquemas del Modelo de Administración Universitaria (MAU).
- Implementar los esquemas del MAU y evaluar si la implementación se ejecuta en el tiempo y la forma programada o requiere de ajustes para su conclusión.
- Sistematizar la información con objeto de generar datos estadísticos e informes que solicitan las autoridades con relación al MAU y la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Establecer el nivel de Integridad del SGC analizando los resultados que se obtienen desde la perspectiva institucional de los métodos de trabajo, procesos y documentos internos que surgen del propio sistema.
- Participar en la planificación anual de actividades para el análisis del contexto e identificación de cambios en sistemas institucionales.
- Desarrollar la estructura y formato de recolección de información que los orientadores técnicos deberán utilizar para documentar en el sistema de administración y almacenamiento de documentos, las acciones de orientación que realicen en las Secretarías y Unidades Administrativas SyUA's.
- Coadyuvar en el seguimiento de las disposiciones difundidas por las dependencias Universitarias que representen un impacto en los procedimientos o documentos establecidos por el SGC.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Planear y dar seguimiento a las visitas técnicas virtuales y presenciales en las SyUA's que le sean asignadas, en apego a los criterios internos establecidos.
- Inducir la cultura de la calidad, organización y transparencia en las Secretarías y Unidades Administrativas, prestando especial cuidado a la comprensión y adopción de los principios de gestión de la calidad.
- Colaborar en el seguimiento de entrega de la Revisión por la Dirección Específica de las SyUA's asignadas y realizar la retroalimentación correspondiente de manera veraz y oportuna.
- Generar retroalimentación clara, oportuna y objetiva de la información enviada por las SyUA's, en apego a lo establecido tanto en la documentación del SGC, como en los criterios homologados internamente.
- Vigilar y dar seguimiento a las solicitudes de información que se requieren vía circulares, oficios y/o TIC's para que sean atendidas por las SyUA's.
- Participar en la realización de auditorías internas de la calidad, de acuerdo a la planificación autorizada por el Representante de la Dirección.
- Coadyuvar en el análisis de hallazgos, documentación, seguimiento y cierre de los programas de integridad, acciones correctivas y de mejora de las entidades y dependencias asignadas.
- Coadyuvar en el diseño, desarrollo e impartición de cursos en temas asignados que contribuyan a la mejora de la cultura de la calidad.
- Colaborar en el desarrollo e implementación del Modelo de Administración Universitaria, acorde a las actividades planificadas y asignadas.
- Informar los cambios de correos electrónicos y números de los titulares de entidades y dependencias universitarias y de todo el personal que opera el Sistema de Gestión de la Calidad, para mantener actualizado el directorio de contactos y promover su difusión.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Consignar en el sistema de administración y almacenamiento de documentos, las acciones de orientación que realicen en las SyUA's y el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.
- Coadyuvar en cualquier otra actividad designada por el Director de Área de adscripción o por el Director General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

Dirección de Servicios Institucionales

Objetivo

Propiciar el trabajo colegiado de las diversas instancias que participan en los procesos administrativos institucionales; presupuestar, controlar y asignar, previa autorización de la Secretaría Administrativa, los recursos financieros requeridos por las diferentes entidades y dependencias universitarias, así como, por instituciones afines; dirigir la administración del parque vehicular de la Institución, dirigir y participar en el proceso de nombramiento de coordinadores administrativos, secretarios administrativos y jefes de unidad administrativa; coordinar, controlar y supervisar los movimientos por la adquisición de boletos de avión; coordinar, controlar y supervisar los movimientos por arrendamiento de inmuebles, coadyuvando así en la atención de las necesidades prioritarias de las entidades y dependencias para el cumplimiento de los programas sustantivos y el mejoramiento de la gestión administrativa en la Institución.

Funciones

- Dirigir la adecuada administración de los ingresos, producto de la retención de la participación institucional, sobre los ingresos extraordinarios generados por las entidades y dependencias de la Universidad.
- Determinar la procedencia de las solicitudes de recursos financieros presentadas por las entidades y dependencias universitarias, previo acuerdo con la Dirección General.
- Determinar la procedencia de las solicitudes de disminución de la participación institucional.
- Dirigir la logística en la organización de las reuniones del Colegio de Administración.
- Dirigir y vigilar el proceso de documentación de los acuerdos, para los nombramientos de Coordinadores Administrativos, Secretarios Administrativos y Jefes de Unidad Administrativa.
- Coordinar y supervisar la elaboración del anteproyecto del presupuesto asignado a la Unidad Coordinadora de Servicios Institucionales.
- Determinar la procedencia de los trámites de pago con afectación al presupuesto de la Unidad Coordinadora de Servicios Institucionales.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Dirigir y vigilar los procesos de autorización de compra, transferencias, reasignación y baja de vehículos.
- Coordinar la gestión de autorización para la asignación de vehículos nuevos, así como, la reasignación de vehículos usados.
- Coordinar los movimientos para la adquisición de boletos de avión.
- Examinar las solicitudes de arrendamiento de bienes inmuebles por parte de las entidades y dependencias.
- Impulsar y coordinar la sistematización de los procesos para la prestación, seguimiento y evaluación de los servicios administrativos.
- Propiciar la comunicación con y entre los Coordinadores Administrativos, Secretarios Administrativos y Jefes de Unidad Administrativa, con el objeto de lograr la participación colegiada en la gestión administrativa.
- Proporcionar asesoría a las diferentes Entidades y Dependencias Universitarias, respecto de los servicios institucionales a cargo de la Dirección.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Relaciones Institucionales

Objetivo

Mantener la comunicación con las secretarías y unidades administrativas de la UNAM, en los procesos de servicios institucionales, para lograr una mejor coordinación con las mismas, así como ejecutar las funciones encomendadas en estricto cumplimiento de la normatividad institucional y los procedimientos previamente establecidos.

Funciones

- Fungir como canal de comunicación con los secretarios administrativos y jefes de unidad administrativa, en los procesos de servicios institucionales y del Colegio de Administración.
- Coordinar la elaboración e integración de reportes sobre las reuniones del Colegio de Administración.
- Coordinar las actividades de logística para la celebración de las reuniones del Colegio de Administración.
- Asegurar se realicen los cambios en el directorio de integrantes del Colegio de Administración, de Titulares y Secretarios Administrativos y Jefes de Unidad Administrativa.
- Documentar los acuerdos de los nombramientos de Coordinadores Administrativos, Secretarios Administrativos y Jefes de Unidad Administrativa.
- Garantizar las gestiones ante las instancias competentes, para atender las solicitudes de autorización de compra de vehículos nuevos.
- Coordinar las gestiones para atender las solicitudes de reasignación de unidades usadas.
- Determinar el destino final de los vehículos entregados por las entidades y dependencias universitarias para su baja.
- Dar seguimiento a las bajas de vehículos por adquisición y asignación de vehículos nuevos que realicen las entidades y dependencias.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Mantener actualizado el registro del inventario vehicular de la Universidad.
- Presentar propuestas de proyectos y estudios de administración a la Dirección de Servicios Institucionales.
- Coordinar los estudios, análisis y trabajos especiales que sean solicitados por la Dirección General y la Dirección de Servicios Institucionales.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Arrendamiento

Objetivo

Contratar, controlar y finiquitar las contrataciones de bienes inmuebles en arrendamiento que requieran las Entidades y Dependencias Universitarias, en cumplimiento con las disposiciones que establece la "Normatividad en Materia de Arrendamiento de Inmuebles" por parte de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Funciones

- Coordinar la gestión de contratación de bienes inmuebles en arrendamiento, que soliciten las entidades y dependencias universitarias de acuerdo a la normatividad vigente.
- Coordinar la elaboración de Contratos de Arrendamiento, vigilando el cumplimiento de las políticas establecidas.
- Asegurar la elaboración de convenios modificatorios a solicitud de las Entidades y Dependencias Universitarias.
- Vigilar el cumplimiento de las normas y procedimientos de carácter general, así como aplicar las políticas específicas definidas por la dirección en cada una de las actividades a desarrollar.
- Orientar a las Entidades y Dependencias Universitarias respecto a los apartados que convenga incluir en los Contratos de Arrendamiento.
- Participar en la creación de registros auxiliares de los Contratos de Arrendamiento de bienes inmuebles.
- Controlar la base de datos de los Contratos de Arrendamiento de bienes inmuebles de las entidades y dependencias universitarias.
- Vigilar que la información y documentación generada por los Contratos de Arrendamiento sea debidamente resguardada, supervisando que cumpla con la normatividad y requisitos solicitados.
- Participar en la elaboración del programa anual de trabajo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Seguimiento y Control

Objetivo

Ejecutar las funciones referentes al manejo y control del presupuesto asignado a la Unidad Coordinadora de Servicios Institucionales, así como, de los ingresos, producto de la retención de la participación institucional, cuentas de preasignación para la atención de los servicios institucionales, en estricto cumplimiento a la normatividad institucional y los procedimientos previamente establecidos.

Funciones

- Organizar e integrar el anteproyecto del presupuesto anual.
- Controlar el presupuesto asignado en estricto apego a las políticas universitarias establecidas.
- Fiscalizar las conciliaciones mensuales del presupuesto.
- Coordinar y vigilar que la documentación que acredite pagos con cargo al presupuesto estén resguardados.
- Vigilar que se realicen las gestiones de pago con cargo al presupuesto ante las instancias correspondientes.
- Controlar los ingresos y aplicaciones de la participación institucional.
- Fiscalizar la presentación de las conciliaciones mensuales de las cuentas de la participación institucional.
- Vigilar que se gestionen las solicitudes de apoyo previamente autorizadas, con cargo a los ingresos de la participación institucional.
- Coordinar la realización del informe de situación de las cuentas de participación institucional.
- Definir los registros auxiliares de seguimiento y control de las cuentas de preasignación.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Fiscalizar la conciliación periódica de los saldos de las cuentas de preasignación.
- Vigilar el resguardo de la documentación que acredite pagos con cargo a las cuentas de preasignación.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Seguimiento y Validación en Trámites de Viaje

Objetivo

Establecer las funciones de verificación y control, sobre los trámites de compra de boletos de avión y otros servicios de viaje, así como los tramites de mensajería y paquetería que realizan las entidades y dependencias universitarias, para asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los contratos suscritos para la prestación de los servicios.

Funciones

- Examinar los informes sobre las ventas diarias de boletos de avión, emitidos por la aerolínea.
- Verificar que cada compra de boletos de avión que realicen las entidades y dependencias, reflejen los beneficios establecidos en el contrato de prestación de éste servicio, suscrito con la aerolínea.
- Vigilar que se gestionen ante la Unidad de Proceso Administrativo, los pagos a favor de la aerolínea, con motivo de los servicios y ventas realizadas.
- Establecer los controles necesarios de guarda y custodia de la documentación e información relacionada con la adquisición de boletos de avión o servicios relacionados por parte de las entidades y dependencias universitarias.
- Proporcionar a las entidades y dependencias, así como a la comunidad universitaria en general el apoyo técnico y asesoría personalizada, en la adquisición de boletos de avión y otros servicios de viaje, en las mejores condiciones de precio y atención.
- Vigilar la creación de registros auxiliares de control, relacionados con las adquisiciones de boletos de avión, así como los trámites de envíos de mensajería y paquetería.
- Integrar y preparar los informes estadísticos requeridos por la Dirección General, respecto al comportamiento de los trámites realizados por las entidades y dependencias universitarias, por la compra de boletos de avión y envíos de mensajería y paquetería.
- Coordinar y vigilar que la documentación generada sea resguardada de acuerdo a los lineamientos institucionales establecidos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Vigilar la reservación de boletos de avión hasta su compra.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Dirección de Sistemas

Objetivo

Planear, establecer y dar seguimiento a la aplicación de políticas y normativas en materia de tecnología de la información y seguridad informática en la Dependencia; dirigir y coordinar la evaluación, análisis, desarrollo, implantación y operación de herramientas tecnológicas con la finalidad de apoyar las actividades que realiza la Dependencia; asegurar y supervisar la correcta administración de los servicios informáticos, así como promover mediante el uso de herramientas tecnológicas, la mejora en los niveles de eficiencia, productividad y calidad de los servicios que esta proporciona.

Funciones

- Planear el aprovechamiento de las Tecnologías de Información como herramienta estratégica para apoyar el desarrollo de las actividades de la dependencia, con la finalidad de mejorar los niveles de desempeño y productividad de las diversas áreas.
- Establecer las políticas y normatividad técnica en cuanto al uso de las Tecnologías de Información al interior de la Dependencia, siempre en concordancia con los de la Institución, incluyendo los procedimientos de seguridad que sean necesarios respecto al acceso a la información institucional y su resguardo.
- Planear, y colaborar en el análisis y diseño de nuevos sistemas de información, que permitan mejorar los niveles de desempeño en las diferentes áreas de la dependencia.
- Dirigir y supervisar las actividades de desarrollo e implantación de nuevas plataformas y aplicaciones tecnológicas, para sistematizar procesos en las diferentes áreas de la Dirección General.
- Encabezar y supervisar el desarrollo de aplicaciones para explotar la información de las bases de datos de la dependencia, estableciendo un enfoque integrado con las diferentes áreas que conforman la Dependencia.
- Planear la implantación de nuevas aplicaciones relacionadas con el uso de Tecnologías de Información, de conformidad con las políticas y líneas de acción en materia de informática de la Institución.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Evaluar y proponer nuevas herramientas tecnológicas que apoyen la operación y generación de información en la Dependencia.
- Vigilar la administración y operación de los sistemas de información de punto de venta y de gestión de recursos empresariales ERP (Microsoft Dynamics NAV) y demás aplicaciones que operen en las diversas áreas de la Tienda UNAM.
- Instituir y fomentar el uso adecuado del software institucional en la Dependencia, incluyendo sistemas operativos de servidores y computadoras personales, manejadores de bases de datos, software de seguridad, antivirus, etc., a fin de garantizar el adecuado funcionamiento de las áreas de la Dirección General de Servicios Administrativos.
- Validar la aplicación de directrices en materia de apoyo técnico, asesoría y capacitación a los usuarios de los sistemas de la dependencia.
- Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de cómputo, redes y comunicaciones de la Dependencia.
- Vigilar la correcta administración de los servicios de red que se requieren en la Dependencia, incluyendo el mantenimiento de los sistemas de cableado, equipos de red y de comunicaciones, así como la instalación y administración de servidores de datos.
- Coordinar las actividades de respaldo y depuración periódica de los datos que se procesan en los sistemas de información que operan en las diversas áreas de la dependencia, a fin de corroborar en todo momento el adecuado funcionamiento de las bases de datos, aplicaciones e infraestructura física.
- Promover el uso de tecnologías de la información, en toda la dependencia, a fin de favorecer la operación de las áreas sustantivas, reducir cargas de trabajo, mejorar los servicios y disponibilidad de la información.
- Dirigir la elaboración y analizar los informes de trabajo.
- Atender todas aquellas actividades que determine la Dirección General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Subdirección de Infraestructura y Servicios Tecnológicos

Objetivo

Administrar el inventario de equipo de cómputo. Asegurar el óptimo funcionamiento y la correcta operación de la infraestructura tecnológica con el que cuenta la Dependencia. Así mismo, coordina y proporciona el soporte técnico, asesoría y la solución a problemas en materia de cómputo a los usuarios de la Dependencia. Supervisar la aplicación de políticas y normatividad tecnológica, el mantenimiento correctivo y preventivo y el buen funcionamiento de los sitios de cómputo, a fin de garantizar la operación continua de los servicios otorgados por la Dependencia.

Coordinar y asegurar la operación de los servicios tecnológicos que ocupa el Sistema de Tiendas. Dirigir y elabora los planes de respuesta en caso de contingencias, del establecimiento de respaldos y migraciones de datos, y de establecer los canales de acceso alternativos para la administración de la infraestructura de la Tienda.

Funciones

- Administrar la red y comunicaciones de la dependencia.
- Definir, implementar y gestionar la infraestructura tecnológica que permita garantizar la disponibilidad, monitoreo del tráfico en la red, rendimiento, accesibilidad y funcionamiento de todos los sistemas de la Dirección General.
- Participar en la resolución de fallas técnicas de equipos y sistemas de información que operan en la dependencia, así como dar seguimiento a la solución de las mismas cuando estas, por requerir equipo o personal especializado se encuentren fuera del alcance del área.
- Optimizar, monitorear y administrar el uso de los recursos en los servidores de la dependencia.
- Coadyuvar en la coordinación y seguimiento de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, redes y comunicaciones, que realiza el personal técnico del área de informática, o que se proporciona a través de empresas externas de mantenimiento y de asesoría técnica, dependiendo del tipo de servicio requerido.
- Coordinar y planear la estrategia de seguridad informática de la dependencia.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Autorizar los dictámenes técnicos para la adquisición de hardware nuevo que cumpla con los requisitos mínimos para poder soportar los requerimientos de los diversos proyectos que están iniciando en la Dirección General de Servicios Administrativos.
- Coordinar la integración de nuevos sistemas con los ya existentes, haciendo uso de los servicios o la infraestructura vigente.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Operación de Sistemas de Tienda UNAM

Objetivo

Administrar, supervisar, implementar y mantener en operación los diferentes sistemas relacionados al punto de venta de la Tienda UNAM, así como supervisar el soporte técnico para el correcto funcionamiento del sistema y dispositivos utilizados en línea de cajas.

Funciones

- Verificar conforme a los procedimientos de apertura y cierre de tienda, que estos se hayan ejecutado satisfactoriamente.
- Verificar que los cambios de precios emitidos por el sistema de Microsoft Dynamics NAV se apliquen correctamente en el Sistema de Punto de Venta SAP.
- Aplicar las promociones planificadas y los niveles de precios negociados por el personal de compras en punto de venta.
- Generar y publicar diariamente los reportes de información del Punto de Venta. (Ventas, Departamento, Cambios de Precio, Formas de Pago, Intervención de Supervisores, etc.).
- Verificar que las aplicaciones de apoyo a la operación de Tienda funcionen correctamente.
- Verificar que las actualizaciones de artículos/precios en básculas se realicen de manera satisfactoria.
- Proporcionar soporte técnico a problemas que se presentan durante la operación en línea de cajas.
- Proporcionar soporte a las diferentes áreas durante la ejecución de Inventarios Semestrales y Rotativos.
- Explorar nuevas herramientas de cómputo y software de desarrollo para la mejora de la operación del punto de venta en Tienda UNAM.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Coordinar y supervisar la generación de la bitácora de incidencias de los sistemas y dispositivos en Tienda UNAM, así como asegurar la atención de la misma.
- Coadyuvar en la elaboración y analizar los informes de trabajo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento Proyectos

Objetivo

Administrar y gestionar los proyectos de Tienda UNAM, participar en el análisis, diagramación y revisión de los procesos en conjunto con las Direcciones de Finanzas y Operaciones a fin de cumplir con las metas y requerimientos establecidos en los proyectos; así como coordinar la implementación, capacitación y asesoría de los usuarios del sistema de gestión ERP Microsoft Dynamics NAV para su correcta operación.

Funciones

- Coadyuvar en la planeación, administración, ejecución y seguimiento de los proyectos de Tienda UNAM.
- Definir la diagramación de procesos y proponer esquemas de mejora en los mismos.
- Coordinar la elaboración de reportes y la documentación necesaria, así como revisar el cumplimiento de los proyectos.
- Detectar áreas de oportunidad en la Dependencia con base en el análisis de procesos.
- Coordinar sesiones de trabajo, capacitación y asesoría a los usuarios de los sistemas de Tienda UNAM.
- Aprobar la documentación para el control de cambios al ambiente productivo del Sistema Microsoft Dynamics NAV.
- Coadyuvar a la Dirección de Sistemas en la elaboración de procedimientos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Desarrollo de Administración de Sistemas de Tienda UNAM

Objetivo

Administrar y coordinar la correcta operación del sistema de gestión de recursos empresariales ERP (Microsoft Dynamics NAV), así como realizar el análisis, diseño y desarrollo de sistemas de apoyo para la operación y mejora de procesos de la Tienda UNAM.

Funciones

- Coordinar y mantener en funcionamiento el ambiente productivo de los sistemas de la Tienda UNAM.
- Coadyuvar en la evaluación y validación de los proyectos de sistemas de información.
- Participar en los procesos de operación que son realizados a través de los sistemas de la Tienda UNAM.
- Definir los planes de desarrollo del área de su competencia.
- Diseñar y desarrollar sistemas de cómputo para la mejora de la operación de Tienda UNAM.
- Formalizar el alcance de los sistemas con el personal de las áreas operativas.
- Diseñar la documentación técnica y operativa de los sistemas.
- Impulsar el desarrollo integral de los sistemas.
- Explorar nuevas herramientas de cómputo y software de desarrollo para la mejora de la operación de Tienda UNAM.
- Establecer y actualizar las bases técnicas de desarrollo y de seguridad.
- Coordinar la capacitación y asesoría a usuarios de los sistemas desarrollados.



Universidad Nacional Autónoma de México

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Coordinar la elaboración de los informes de trabajo del departamento.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Subdirección de Desarrollo

Objetivo

Definir, desarrollar e implementar los sistemas de cómputo de los servicios institucionales y de apoyo al correcto funcionamiento de la Tienda UNAM de acuerdo a los requerimientos de la Dirección General de Servicios Administrativos, mantener en funcionamiento las aplicaciones y asesorar para su operación, así como de elaborar propuestas para construir soluciones informáticas para dispositivos móviles y otras tecnologías de vanguardia.

Funciones

- Establecer y llevar a cabo los planes de desarrollo de los sistemas de cómputo de la dependencia.
- Proponer proyectos de desarrollo de acuerdo al plan estratégico de la dependencia, así como de mejora a los sistemas actuales.
- Coordinar las actividades de análisis, diseño, programación, pruebas y puesta en marcha de sistemas de acuerdo a las necesidades internas y de operación administrativa en las entidades y dependencias de la UNAM.
- Vigilar que se realicen los cambios a los sistemas de cómputo conforme a las necesidades vigentes de funcionamiento y operación.
- Propiciar la elaboración de la documentación técnica y los instructivos de operación de los sistemas, así como ofrecer la asesoría, capacitación y apoyo en la operación de los mismos.
- Impulsar el desarrollo de aplicaciones que faciliten el acceso a la información cumpliendo la normatividad y la confidencialidad de los datos.
- Definir y coordinar las acciones para crear, actualizar las bases de datos de los sistemas desarrollados, con planes de mejora, integridad, confiabilidad y seguridad de la información.
- Coordinar la preparación y emisión de los resultados a las solicitudes de información y elaborar reportes estadísticos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Fomentar la superación técnica del personal y reforzar los métodos de desarrollo para una mejor calidad de los sistemas.
- Desarrollar y llevar a cabo los planes y programas de trabajo y elaborar los informes para el cumplimiento de las metas de la Dirección.
- Coadyuvar en todas las actividades que determine la Dirección de Sistemas

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Tecnologías de la Información

Objetivo

Diseñar e instrumentar procedimientos y sistemas de servicio en red en apoyo al desarrollo de las funciones y actividades de las diversas áreas de la Dirección General de Servicios Administrativos; así como promover el uso de nuevas tecnologías de información que permitan actualizar, agilizar y eficientar los procesos y servicios que presta la dependencia.

Funciones

- Examinar y proponer nuevas herramientas y plataformas de cómputo (Hardware y Software) que permitan conocer las tendencias de las Tecnologías de Información y su aplicación en las áreas sustantivas de la dependencia.
- Coadyuvar en el análisis, diseño y desarrollo de sistemas, así como promover la aplicación de nuevas tecnologías de información para mejorar y actualizar los sistemas de la Dirección General de Servicios Administrativos que ofrece a las Entidades y Dependencias Universitarias y eficientar el uso y aprovechamiento de los recursos informáticos.
- Diseñar y mantener actualizado el sitio Web de la dependencia.
- Coordinar la elaboración de los reportes e informes con la periodicidad que le solicite su jefe inmediato.
- Coordinar que el personal asignado gestione en tiempo y forma los asuntos y solicitudes relacionados con los servicios y/o trámites que se brindan a través del Departamento de Tecnologías de Información, en apego a los procedimientos administrativos establecidos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Sistemas Institucionales

Objetivo

Desarrollar los sistemas de cómputo que respondan a las necesidades operativas y de información sobre los diversos trámites y servicios institucionales que ofrece la Dirección General de Servicios Administrativos a las Entidades y Dependencias Universitarias.

Proponer, diseñar y desarrollar sistemas de cómputo.

Funciones

- Definir los planes de desarrollo del área de su competencia.
- Proponer, diseñar y desarrollar sistemas de cómputo.
- Formalizar el alcance de los sistemas con el personal de las áreas operativas.
- Adecuar y mantener en funcionamiento las aplicaciones de cómputo.
- Diseñar la documentación técnica y operativa de los sistemas.
- Coadyuvar en los procesos operativos y de servicio que se proporcionan a través de este departamento.
- Impulsar un desarrollo integral de los sistemas.
- Explorar nuevas herramientas de cómputo y software de desarrollo.
- Establecer y actualizar las bases técnicas de desarrollo y de seguridad.
- Coordinar la elaboración de los informes de trabajo del departamento.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Aplicaciones de Planeación y Gestión de Calidad

Objetivo

Desarrollar los sistemas de cómputo que respondan a las necesidades operativas y de información de Planeación y Gestión de la Calidad que ofrece la Dirección General de Servicios Administrativos a las entidades y dependencias universitarias.

Funciones

- Definir los planes de desarrollo del área de su competencia.
- Proponer, diseñar y desarrollar sistemas de cómputo.
- Formalizar el alcance de los sistemas con el personal de las áreas operativas.
- Adecuar y mantener en funcionamiento las aplicaciones de cómputo.
- Diseñar la documentación técnica y operativa de los sistemas.
- Coadyuvar en la implementación de los procesos operativos y de servicio.
- Impulsar el desarrollo integral de los sistemas.
- Explorar nuevas herramientas de cómputo y software de desarrollo.
- Establecer y actualizar las bases técnicas de desarrollo y de seguridad.
- Coordinar la elaboración de los informes de trabajo del departamento.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Unidad Administrativa

Objetivo

Colaborar con el titular de la Dependencia, en la dirección, control, planeación y supervisión de los recursos humanos, materiales y financieros; desarrollando y proponiendo las medidas necesarias para el mejor funcionamiento de las actividades sustantivas de la Dependencia, así como el cumplimiento en lo que respecta a los procedimientos operativos e instrucciones de trabajo que norma el Sistema de Gestión de la Calidad, atendiendo con oportunidad las necesidades y características de los requerimientos de las áreas tanto internas en la DGSA, como las externas con las que esta dependencia se vincula.

Funciones

- Coadyuvar con las demás áreas de la dependencia en la definición del Programa Anual de Trabajo de la Dirección General de Servicios Administrativos, someter para su autorización ante el titular y llevar el seguimiento respectivo.
- Coadyuvar con el titular de la dependencia en la administración de los recursos humanos, materiales y financieros asignados, así como los servicios generales que se prestan al interior de la misma, conforme a las normas, políticas, lineamientos y procedimientos aplicables en la institución.
- Organizar y dirigir las actividades de los departamentos y de los servicios a su cargo, vigilando se cumplan con los requisitos de tiempo y calidad establecidos por las áreas correspondientes, así como con las políticas establecidas por la Dirección General en el uso de los recursos.
- Acordar con el Titular de la dependencia, previamente a su gestión, todos aquellos asuntos que requieran su autorización u orientación específica.
- Vigilar el cumplimiento de la adecuada guarda y custodia de los expedientes del personal y de la documentación generada por la dependencia.
- Mantener contacto directo con jefes, coordinadores y secretarios de otras dependencias sobre aspectos derivados de la administración.
- Vigilar la permanente actualización de los sistemas de contabilidad y control presupuestal, personal, almacén y resguardos, establecidos institucionalmente.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Verificar la correcta aplicación, registro y devolución de los recursos económicos en efectivo solicitados por esta Dirección General.
- Coadyuvar y en su caso, representar al titular en los procedimientos de investigación administrativa que se instrumenten en la dependencia.
- Representar, participar y atender, ante las comisiones mixtas establecidas en el Contrato Colectivo de Trabajo, todos los asuntos del personal de la dependencia en los que así se requiera.
- Implantar y realizar las acciones necesarias, que aseguren en las áreas de la Secretaría Administrativa, el cumplimiento de la política y objetivos de calidad declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad de las Secretarías y Unidades Administrativas de la UNAM.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Personal

Objetivo

Coadyuvar en la administración de los recursos humanos asignados a la dependencia y atender los trámites administrativos derivados de la relación laboral, siguiendo los lineamientos, políticas y normatividad de la administración universitaria, así como el cumplimiento de los procedimientos operativos que norma el Sistema de Gestión de la Calidad, para el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, con el propósito de que las áreas de la dependencia cuenten con el personal idóneo para el cumplimiento de sus actividades sustantivas.

Funciones

- Coadyuvar en la definición del programa anual de trabajo del departamento.
- Atender todos los aspectos administrativos que se deriven de la contratación del personal.
- Controlar y actualizar la plantilla del personal adscrito a la dependencia, realizando oportunamente los movimientos de altas, bajas, licencias médicas, por gravidez, sin y con goce de sueldo.
- Coordinar y efectuar el pago quincenal del personal adscrito a la dependencia y realizar con oportunidad el trámite para el pago de las prestaciones contractuales, pago de guardería, seguro de vida, SAR, y otros.
- Autorizar con oportunidad los reportes para pago de tiempo extra, pago en día de descanso y prima dominical, así como los descuentos por faltas y retardos del personal.
- Promover y organizar la capacitación del personal de base, confianza y funcionarios de la dependencia.
- Verificar la elaboración y gestión de los contratos de honorarios que autorice el titular de la dependencia, ante las instancias competentes.
- Instrumentar las acciones procedentes, para la evaluación y pago del Estímulo de Calidad y Eficiencia en el trabajo del personal administrativo de base y de confianza de la dependencia, así como de aquellos que se deriven de acuerdos propios suscritos bilateralmente.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Establecer registros de control interno para vigilar que los movimientos del personal se apeguen a la normatividad vigente.
- Vigilar que se realicen las gestiones relativas a la administración de recursos humanos ante instancias universitarias, y en su caso, las externas que indiquen las instancias competentes.
- Representar, participar y atender, ante las comisiones mixtas establecidas en el Contrato Colectivo de Trabajo, todos los asuntos del personal de la dependencia en los que así se requiera.
- Coadyuvar y en su caso, representar al titular en los procedimientos de investigación administrativa que se instrumenten en la dependencia.
- Colaborar en las acciones establecidas para la recuperación de los faltantes de los Operadores de Máquina Registradora de Tienda en cumplimiento y observancia a la normatividad establecida y a los acuerdos bilaterales específicos.
- Integrar, actualizar y controlar, los expedientes personales de los trabajadores de la dependencia, asegurando su adecuada conservación, custodia y confidencialidad.
- Colaborar en las actividades de Revisión por la Dirección Específica, de auditorías internas y externas y dar seguimiento a las acciones preventivas y correctivas o de mejora y del servicio inconforme que se determinen para el Departamento de Personal.
- Implantar y coadyuvar en la realización de las acciones necesarias, que aseguren el cumplimiento de la política y objetivos de calidad declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad de las Secretarías y Unidades Administrativas de la UNAM.
- Participar como Vocal en las actividades de la Comisión Auxiliar de Seguridad e Higiene en el Trabajo de la Dirección General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Contabilidad y Presupuesto

Objetivo

Administrar adecuadamente los Recursos Financieros asignados a la Dependencia, observando las normas y políticas establecidas, y al Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de lograr la optimización de los recursos, así como el cumplimiento en lo que respecta a los procedimientos operativos e instrucciones de trabajo que norma el Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de que las áreas involucradas cuenten oportunamente con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Funciones

- Coordinar la integración del Proyecto de Presupuesto de la dependencia conforme a los recursos, objetivos, metas e indicadores específicos de las unidades responsables.
- Coadyuvar en la definición del programa anual de trabajo del departamento.
- Vigilar que la recepción, revisión, elaboración y trámite de la documentación necesaria para el pago a proveedores, salidas del personal y pasajes, cumpla con los lineamientos establecidos.
- Establecer políticas y controles internos que permitan mantener los sistemas contables y presupuestales actualizados.
- Vigilar que los recursos asignados a la dependencia, se ejerzan conforme a la normatividad y procedimientos establecidos.
- Coordinar y supervisar las actividades derivadas del ejercicio del presupuesto, que por su naturaleza se realizarán en labor conjunta con otras áreas de la dependencia.
- Desarrollar y someter a consideración los informes contables y presupuestales establecidos por la normatividad, así como los que en su momento requieran las autoridades superiores.
- Controlar y gestionar la redistribución del presupuesto anual, conforme a las indicaciones y necesidades de la dependencia, ante las instancias competentes.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Ejercer, controlar y llevar a cabo el reembolso del fondo fijo autorizado a la dependencia, generando mensualmente el arqueo correspondiente.
- Implantar y coadyuvar en la realización de las acciones necesarias, que aseguren el cumplimiento de la política y objetivos de calidad declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad de las Secretarías y Unidades Administrativas de la UNAM.
- Proporcionar la información inherente y participar en las actividades de revisión por la Dirección específica de auditorías internas y externas, y dar seguimiento a las acciones preventivas y correctivas o de mejora que se determinen para este departamento.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Bienes y Suministros

Objetivo

Proporcionar de manera oportuna los materiales e insumos necesarios a todas las áreas que integran la dependencia, para el desarrollo de sus actividades sustantivas, cumpliendo con los procedimientos operativos e instrucciones de trabajo que norma el Sistema de Gestión de la Calidad, en el marco de la normatividad universitaria.

Funciones

- Coadyuvar en la definición del programa anual de trabajo del departamento.
- Coordinar la atención de las solicitudes de suministro de bienes de uso recurrente y ocasional de las diferentes áreas de la dependencia, conforme a la normatividad.
- Vigilar y controlar el abastecimiento oportuno del almacén de consumos internos.
- Autorizar las compras a proveedores, analizando la mejor opción con apego a la normatividad establecida.
- Verificar e inspeccionar que los artículos adquiridos cumplan con los requerimientos de las áreas solicitantes y en su momento, realizar la evaluación de proveedores, conforme a la normatividad establecida.
- Solicitar, conforme a la normatividad establecida, la adquisición de la ropa de trabajo para el personal de la dependencia, y efectuar en su momento, la entrega de la misma.
- Coordinar la realización de los inventarios correspondientes para el control de artículos del almacén de consumos internos, así como de la ropa de trabajo.
- Depurar y gestionar la baja de artículos de poco o nulo movimiento del almacén de consumos internos.
- Coordinar la elaboración de informes del área, atendiendo la normatividad establecida.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Representar a la Dirección General, cuando así se requiera, en los actos relativos a los procesos de adquisición de bienes que se tramiten a través de la Dirección General de Proveduría.
- Participar como Vocal en las actividades de la Comisión Auxiliar de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General.
- Implantar y coadyuvar en la realización de las acciones necesarias, que aseguren el cumplimiento de la política y objetivos de calidad declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad de las Secretarías y Unidades Administrativas de la UNAM.
- Proporcionar la información inherente y participar en las actividades de revisión por la Dirección específica de auditorías internas y externas, y dar seguimiento a las acciones preventivas y correctivas o de mejora que se determinen para este departamento.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Servicios Generales

Objetivo

Proporcionar los servicios administrativos de apoyo que requieran las áreas que integran la dependencia; programar el mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones, mobiliario y equipo, a efecto de mantenerlos en buen estado; así como el cumplimiento de los procedimientos, instrucciones de trabajo e informes que establece el Sistema de Gestión de la Calidad.

Funciones

- Coadyuvar en la definición del programa anual de trabajo del departamento.
- Atender con oportunidad y eficiencia las acciones programadas de mantenimiento preventivo y en su caso correctivo, de las instalaciones, mobiliario y equipo; preparando, en su caso, la documentación necesaria para su contratación.
- Organizar y coordinar la ejecución de los servicios solicitados en las diferentes áreas de la dependencia.
- Organizar, controlar y proporcionar los servicios de correspondencia, mensajería, fotocopiado, engargolado, enmicado, transporte y otros que requiera la dependencia.
- Organizar y coordinar la ejecución de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular asignado a la Dirección General y de la Tienda de Autoservicio UNAM.
- Controlar el consumo mensual de combustible de las unidades vehiculares asignadas a la dependencia y llevar un seguimiento puntual de acuerdo a las políticas establecidas.
- Establecer y controlar los mecanismos para la recepción, validación, trámite documental de cotizaciones, ordenes de servicio, facturas, y contra-recibos, derivados de trabajos de mantenimiento y servicios vinculados.
- Definir y coordinar la ejecución del Programa de Protección Civil de la Dependencia.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

- Implantar y coadyuvar en la realización de las acciones necesarias, que aseguren el cumplimiento de la política y objetivos de calidad declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad de las Secretarías y Unidades Administrativas de la UNAM.
- Proporcionar la información inherente y participar en las actividades de Revisión por la Dirección Específica de auditorías internas y externas, y dar seguimiento a las acciones preventivas y correctivas o de mejora que se determinen para este departamento.
- Controlar la guarda y custodia del archivo documental de las diferentes áreas de la dependencia, vigilando su adecuada conservación; así como, recibir, atender y controlar las solicitudes de expedientes específicos.
- Fiscalizar la depuración de la documentación del Archivo Documental, que conforme a los tiempos legales establecidos, permitan su baja y consecuente destrucción.
- Participar como Vocal en las actividades de la Comisión Auxiliar de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Mantenimiento

Objetivo

Proporcionar los servicios de mantenimiento preventivos y correctivos para el óptimo funcionamiento de la Tienda UNAM, así como ejecutar las funciones encomendadas en estricto cumplimiento de la normatividad, coadyuvando en el servicio que se brinda a clientes, trabajadores y concesionarios.

Funciones

- Coordinar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones, red de comunicación, cámaras de refrigeración, instalaciones eléctricas y sistema hidráulico, para que se lleven a cabo puntualmente de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Controlar los recursos materiales asignados al departamento y asegurar el inventario para la realización de los mantenimientos programados.
- Verificar que la documentación que se maneja en el área, esté debidamente requisitada y cumpla con la normatividad vigente.
- Interpretar las innovaciones o mejoras en los procesos de trabajo de acuerdo con las desviaciones detectadas.
- Evaluar y detectar áreas de oportunidad de mejora en las instalaciones de la Tienda, en los ámbitos eléctrico y de estructura.
- Vigilar que el personal a su cargo labore con el equipo de seguridad adecuado.
- Coadyuvar con la Dirección General de Obras y Conservación en la coordinación de obras que se desarrollen en la dependencia.
- Coordinar las rutinas diarias de revisión de equipos e instalaciones para verificar el estado y funcionamiento de las mismas.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

- Coordinar la realización oportuna de urgencias de electricidad, plomería, calefacción, aire acondicionado y estructuras metálicas, a fin de dar continuidad a las actividades cotidianas de la Tienda y las oficinas de la dependencia.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

DIRECTORIO

CARGO

TELÉFONO

Dirección General de Servicios Administrativos	5622-9621 Ext 29-623
Coordinación de Gestión	5622-9637 Ext 29-637
Dirección de Operaciones	5622-9611 Ext 29-619
Gerencia Tienda Metro CU	5622-9626 Ext 29-626
Departamento Tienda Metro CU 1	5622-9626 Ext 29-626
Departamento Tienda Metro CU 2	5622-9626 Ext 29-626
Departamento Tienda Metro CU 3	5622-9626 Ext 29-626
Departamento Tienda Metro CU 4	5622-9626 Ext 29-626
Subdirección de Adquisiciones	5622-9620 Ext 29-620
Departamento de Líneas Generales, Ropa y Farmacia	5622-9647 Ext 29-647
Departamento de Compras, Abarrotos y Perecederos	5622-9648 Ext 29-648
Secretaría Auxiliar de Adquisiciones	5622-9620 Ext 29-620
Departamento de Compras Generales	5424-2599 Ext 42-599
Subdirección de Análisis y Control de Inventarios	5624-7024
Departamento de Merma Operativa	5622-6666 Ext 47-023
Departamento de Control de Inventarios	5624-7024 Ext 47-024
Gerencia Comercial	5622-9389 Ext 29-389
Departamento de Comunicación	5622-9640 Ext 29-640
Departamento de Tienda en Línea	5622-9389 Ext 29-389
Departamento de Diseño	5622-9640 Ext 29-640
Dirección de Finanzas	5622-9607 Ext 29-639
Subdirección de Finanzas	5622-9644 Ext 29-644
Departamento de Cuentas por pagar	5622-9644 Ext 29-644
Departamento de Merma Administrativa	5624-7024
Departamento de Ventas	5622-9644 Ext 29-644
Subdirección de Tesorería	5424-2541 y 5424-2541
Departamento de Tesorería	5550-0557
Dirección de Planeación y Gestión de la Calidad	5622-9624 Ext 29-698
Subdirección de Gestión de la Calidad y Seguimiento	5424-5331 y 5424-5331
Departamento de Buenas Prácticas Administrativas en el SGC y Orientación Técnica 9	5624-7461 Ext 47-461
Departamento de Comunicación y Difusión y Orientación Técnica 7	5622-9633 Ext 29-633

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

Departamento de Auditoría Interna de la Calidad y Orientación Técnica 2	5171-7564
Departamento de Evaluación de Auditores, Auditor Líder y Orientación Técnica 3	5171-1227
Departamento de Revisión por la Dirección y Orientación Técnica 4	5624-7460 Ext 47-460
Departamento de Alineación del SGC con Cambios en Sistemas Institucionales y Orientación Técnica 5	5171-1227
Departamento de Apoyos Técnicos y Orientación Técnica 1	5624-7006 Ext 47-006
Departamento de Capacitación y Orientación Técnica 6	5622-9633
Departamento de Control de Documentos y Orientación Técnica 8	5171-7564
Departamento de Seguimiento de Proyectos e Integridad del Sistema de Gestión de la Calidad y Orientación Técnica 10	5624-7421 Ext 47-421
Dirección de Servicios Institucionales	5622-9699 Ext 29-695
Departamento de Relaciones Institucionales	5622-9483 Ext 29-483
Departamento de Arrendamiento	5622-9649 Ext 29-690
Departamento de Seguimiento y Control	5622-9481 Ext 29-481
Departamento de Seguimiento y Validación en Trámites de Viaje	Ext 47-425
Dirección de Sistemas	5622-9600 Ext 29-600
Subdirección de Infraestructura y Servicios Tecnológicos	5622-9590 Ext 29-590
Departamento de Operación de Sistemas de Tienda UNAM	5666-9297
Departamento Proyectos	5622-9691 Ext 29-691
Departamento de Desarrollo de Administración de Sistemas de Tienda UNAM	5622-9696 Ext 29-696
Subdirección de Desarrollo	5692694, 29694
Departamento de Tecnologías de la Información	5624-7021 Ext 47-021
Departamento de Sistemas Institucionales	5624-7022 Ext 47-022
Departamento de Aplicaciones de Planeación y Gestión de Calidad	5622-9691 Ext 29-691
Unidad Administrativa	5622-9606 Ext 29-606
Departamento de Personal	5622-9692 Ext 29-692
Departamento de Contabilidad y Presupuesto	5622-9616 Ext 29-616
Departamento de Bienes y Suministros	5622-9604 Ext 29-612
Departamento de Servicios Generales	5622-9610 Ext 29-610
Departamento de Mantenimiento	5622-9617 Ext 29-617

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

Glosario

Acondicionamiento	Dar cierta calidad o condición; dar temperatura, presión y el grado de humedad conveniente a un lugar.
Antad	Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio.
Cambio Físico	Cambio de mercancía en mal estado por mercancía nueva.
Categoría	Es el nivel que le corresponde a un puesto en relación con los demás de acuerdo a la jerarquía
Chequeo de Precios	Comparativo de precios con el mercado.
Colector de Datos	Equipo de mano que recolecta, almacena y transmite datos a una computadora.
Contabilidad	Registro ordenado y sistematizado de las actividades económicas que se realizan en una organización, entidad, empresa o nación, con el objeto de controlar y conocer sus desenvolvimientos. La finalidad de la contabilidad es servir de guía en la toma de decisiones mediante el cálculo de las actividades de la empresa o del país.
Descatalogación de Artículo (s)	Cancelar de la hoja de catálogo, uno o varios artículos.
Devolución a Proveedor	Mercancía que se regresa al proveedor por nota de devolución.
Ean	Código de origen del producto
Edis	Archivos con formatos particulares, que contienen los datos referentes a los proveedores y a los artículos, y que son transportados a las tiendas por diferentes medios de comunicación.
Estructura Orgánica	Es el sistema formal en el que se plasman los niveles jerárquicos y la división funcional de la organización, define la interrelación y coordinación de las actividades propias de un grupo de individuos a efecto de lograr el cumplimiento de determinados objetivos.
Finanzas	Conjunto de elementos relativos a la gestión administrativa del patrimonio o ingresos de una empresa, así como los egresos de la misma. Las finanzas contemplan todo lo relacionado con los ingresos y egresos de los particulares. Finanzas es una de las áreas funcionales de la administración moderna.
Función	Conjunto de actividades afines y coordinadas que sirven para alcanzar determinados objetivos.
Merma	Pérdida económica que sufre la Tienda, como consecuencia del deterioro accidental o intencionado, de artículos destinados a la venta y cuyo detrimento impide su comercialización.
Neto	Precio de costo ya con descuento

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Dirección General de Servicios Administrativos

Nivel Jerárquico	División de la estructura orgánica administrativa para asignar un grado determinado a las unidades internas que le define el rango o autoridad y responsabilidad, independientemente de la clase de función que se encomiende realizar.
Objetivo	Es la expresión cualitativa de los fines que se pretenden alcanzar, constituyen la directriz para el establecimiento y desarrollo de los programas de trabajo.
Oferta	Rebaja al precio de venta normal.
Organización	Proceso mediante el cual, partiendo de la especialización y división del trabajo, se agrupan y asignan funciones a unidades específicas e interpersonales por líneas de mando, comunicación y jerarquía para contribuir al logro de objetivos comunes a un grupo de personas.
Organograma	Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución y de las relaciones, niveles de autoridad y jerarquías que guardan entre sí las unidades que la integran.
PCs	Computadoras personales
Pedido Centralizado	Pedido elaborado por el departamento de compras.
Promoción	Descuento a costo.
Puesto	Es la unidad de trabajo específica e impersonal compuesta por funciones, responsabilidades, cualidades y condiciones, coordinadas para la consecución de ciertos objetivos.
Red	Un grupo de computadoras interconectadas que comparten información y equipo.
Red de Área Local	Es un tipo de red que interconecta computadoras en una pequeña área geográfica, como una oficina o un edificio.
Scanner	Es el dispositivo que permite leer el código de barras que los artículos tienen impresos y cotejarlo con la base de datos para proporcionar el precio de venta.
Stock de Mínimos y Máximos	Número de piezas autorizadas por producto.
Stunam	Sindicato de Trabajadores y Empleados de la Universidad Nacional Autónoma de México.
Tienda de Autoservicio	Sistema directo de venta al consumidor, que exhibe masivamente productos y artículos en forma abierta, clasificándolos por categorías y tipos ofreciendo la mayor atención con la menor intervención del personal y un área de salida de la tienda, en línea de puntos de venta para el pago de los productos.
Tramo de Control	Comprende el número de unidades, áreas o puestos directamente subordinados a un titular o sus representantes y que deben ser orientados y supervisados por éste para el desarrollo de los planes de trabajo, a fin de obtener los resultados esperados.