



CATÁLOGO DE SERVICIOS

DGACU

PROCESO DE SUMINISTROS



C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Luz Elena Macedo Sánchez	Armando Castro-Huerta	Lic. Juan Barrera Almaraz
Función	Responsable del Área de Bienes	Representante del Jefe de la Unidad Administrativa para el SGC	Jefe de la Unidad Administrativa
Firma			
CLAVE DEL DOCUMENTO: CS 03		REVISIÓN: 3	EMISIÓN: 02 de Febrero de 2016

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO

Dar a conocer los servicios que proporciona la **Unidad Administrativa**, a través del **Proceso de Suministros**. Este catálogo precisa quiénes son los usuarios y qué requisitos deben cumplir para que se les brinde el servicio, indica también cuándo y qué se entregará como servicio.

El **Proceso de Suministros** administra la adquisición, suministro de los bienes e insumos, verifica que los servicios solicitados se proporcionen en apego a la normatividad aplicable, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, para contribuir al cumplimiento de las funciones sustantivas de la **Dirección General de Atención a la Comunidad / 565.01**, en la perspectiva de una mejora continua.

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO		TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
			INTERNO	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Adquisición de bienes e insumos	Compras nacionales	Papelería y artículos de uso común	3 Días	3 Días	6 Días Hábles
		Artículos de fabricación especial	4 Días	7 Días	11 Días Hábles
		Mobiliario, equipo instrumental y de cómputo	Variable		
	Compras al extranjero		NA		
Suministro de Bienes	Bienes de uso recurrente		1 Días	1 Días	2 Días Hábles
Otros servicios	Compra de boletos de avión		NA		
	Exportaciones		NA		

3. FICHAS DE SERVICIO

Compras nacionales

Descripción	Adquirir bienes e insumos nacionales, cuando éstos no formen parte del catálogo de bienes de uso recurrente del almacén de la entidad o dependencia.
Usuario(s)	Personal responsable del área académica o administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Entregar:</p> <p>1. Solicitud interna de compra F01 PBS 0101 vigente, firmada por el personal responsable del área académica o administrativa, con la descripción completa del bien requerido, marca, modelo, medida, color, presentación, etc., acompañada, en su caso, de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración de la forma de almacenamiento y manejo. • Justificación técnica, cuando la compra sea igual o mayor a 4,003 SMVDF y el bien solicitado sea de fabricación especial o sólo haya un proveedor. • Cotización ó copia del catálogo de productos del proveedor. • Datos del proveedor sugerido (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico). <p>Nota: La compra está sujeta a suficiencia presupuestal y autorización.</p>
Resultados del servicio	Entrega de los bienes o insumos solicitados, conforme a los requisitos especificados en la Solicitud interna de compra autorizada y en los tiempos establecidos.
Tiempo de respuesta	<p>a) Papelería y artículos de uso común: 6 días hábiles.</p> <p>b) Artículos de fabricación especial: 11 días hábiles.</p> <p>c) Mobiliario, equipo instrumental y de cómputo: según cotización del proveedor o DGProv.</p> <p>Nota: 8 días hábiles adicionales, en caso de que el bien requiera inventariarse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicio del servicio: Fecha de recepción de la solicitud por parte del proceso de bienes y suministros. • Término del tiempo interno: Fecha en que se finca el pedido. • Término del servicio: Fecha en que se recibe el bien o insumo en el almacén. <ul style="list-style-type: none"> - Bienes económicos (mayor a 50 y menor a 100 SMVDF): Fecha del resguardo. - Bienes inventariables (mayor a 100 SMVDF): Fecha del comprobante de registro autorizado en el SICOP.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La recepción de la solicitud se realiza en: La Unidad Administrativa</p> <p>Para el seguimiento de la baja, favor de dirigirse: Oficina del Área de Suministros</p> <p>a) Responsable: Luz Elena Macedo Sánchez Responsable del Área de Suministros</p> <p>b) Horarios de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-6171, 562261-72, extensión 26305</p> <p>d) Correo electrónico: lems401@hotmail.com</p>

Compras al extranjero

Descripción	Adquirir bienes e insumos con proveedores del extranjero, cuando las características del bien así lo amerite.
Usuario(s)	Personal responsable del área académica o administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Entregar:</p> <p>1. Solicitud Interna de Compra F01 PBS 0101 vigente, firmada por el personal responsable del área académica o administrativa, con la descripción completa del bien requerido, marca, modelo, medida, color, presentación, etc, acompañada de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cotización con vigencia mínima de 60 días. • Imagen del bien o insumo a adquirir ó copia del catálogo de productos del proveedor. • Descripción del uso específico. • Tiempo de vida. • Traducción al español del bien o insumo solicitado. • Declaración de la forma de almacenamiento y manejo, en caso de ser necesario. • Datos del contacto. • Datos bancarios para el pago. • Tax ID. • Justificación técnica, cuando la compra es mayor o igual a 11,208 SMVDF y el bien solicitado sea de fabricación especial o que sea proveedor único. <p>Nota: La compra está sujeta a suficiencia presupuestal y autorización.</p>
Resultados del servicio	Entrega de los bienes o insumos solicitados, conforme a los requisitos especificados en la Solicitud interna de compra autorizada y en los tiempos establecidos.
Tiempo de respuesta	<p>Variable, esta sujeto a la cotización emitida por el proveedor, así como a todos los trámites requeridos en los que participa tanto la Administración Central Universitaria como Dependencias de Gobierno Federal involucradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicio del servicio: Fecha de recepción de la solicitud por parte del proceso de bienes y suministros. • Término del tiempo interno: Fecha en que se finca el pedido, o fecha en que se ingresa la Requisición a la DGProv.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La recepción de la solicitud se realiza en: La Unidad Administrativa Para el seguimiento de la baja, favor de dirigirse: Oficina del Área de Suministros</p> <p>a) Responsable: Luz Elena Macedo Sánchez Responsable del Área de Suministros</p> <p>b) Horarios de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-6171, 562261-72, extensión 26305</p> <p>d) Correo electrónico: lems401@hotmail.com</p>

Suministro de bienes de uso recurrente

Descripción	Proporcionar los insumos y materiales requeridos y que forman parte del catálogo de bienes de uso recurrente del almacén de la entidad o dependencia.
Usuario(s)	Personal responsable del área académica o administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar: 1. Vale de salida de almacén F01 PBS 0202 vigente, firmado por el responsable del área académica o administrativa en original, y en su caso copia. 2. Descripción clara de los insumos y materiales, conforme al catálogo de bienes de uso recurrente de la entidad o dependencia.
Resultados del servicio	a) Entrega de la cantidad de insumos y materiales autorizados. b) Conformidad con las características y uso previsto de los insumos y materiales.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles. Inicio del servicio: Fecha de recepción del Vale de salida de almacén. Término del servicio: Fecha de liberación registrada en el Vale.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La recepción de la solicitud se realiza en: La Unidad Administrativa Para el seguimiento de la baja, favor de dirigirse: Oficina del Área de Suministros a) Responsable: Luz Elena Macedo Sánchez Responsable del Área de Suministros b) Horarios de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 hrs. c) Teléfono de atención: directo 5622-6171, 562261-72, extensión 26305 c) Correo electrónico: lems401@hotmail.com

Compra de boletos de avión

Descripción	Adquirir los pasajes aéreos solicitados con motivo de una comisión oficial, personas invitadas, prácticas escolares o trabajos de campo requeridos por la entidad o dependencia.
Usuario(s)	Personal responsable del área académica o administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Entregar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud por escrito de compra de boleto de avión, Solicitud Interna de Compra F01 PBS 0101 vigente o Solicitud interna del proceso, con al menos 10 días hábiles de anticipación a la fecha de salida, con la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> a) Nombre del beneficiario. b) Itinerario de vuelo requerido. c) Proyecto al que se realizará el cargo, en su caso. 2. Autorización del Consejo Técnico de la entidad o dependencia, en caso de personal académico, o autorización del Director de área, para personal administrativo. 3. Invitación y programa del evento al que asiste o actividad a desarrollar, lugar y fecha, cuando aplique.
Resultados del servicio	Entrega del boleto de avión, a nombre del usuario, con el itinerario solicitado y demás requisitos especificados en la solicitud.
Tiempo de respuesta	<p>1 día hábil antes de su salida.</p> <p>Término del servicio: Fecha de entrega del boleto al usuario.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La recepción de la solicitud se realiza en: La Unidad Administrativa Para el seguimiento de la baja, favor de dirigirse: Oficina del Área de Suministros</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable: Luz Elena Macedo Sánchez Responsable del Área de Suministros b) Horarios de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 hrs. c) Teléfono de atención: directo 5622-6171, 562261-72, extensión 26305 d) Correo electrónico: lems401@hotmail.com

Exportaciones

Descripción	Enviar bienes e insumos al extranjero de manera temporal o definitiva.
Usuario(s)	Personal responsable del área académica o administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Entregar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oficio o Solicitud interna del proceso con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de envío (temporal o definitivo). - Motivo de envío. - Datos del bien a enviar. 2. RMA (autorización de devolución de mercancía) del proveedor del bien a enviar, en caso de exportación temporal. 3. Datos del proveedor o destinatario. 4. Declaración de la forma de almacenamiento en el caso de productos especiales. 5. Bien a enviar debidamente empacado y etiquetado. 6. En caso de equipo, anexar factura del bien.
Resultados del servicio	<p>En caso de:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Exportación temporal: Retorno del bien o insumo a la entidad o dependencia. b) Exportación definitiva: Entrega del bien de exportación al destinatario conforme a las características especificadas por el usuario.
Tiempo de respuesta	<p>Variable, esta sujeto al tipo de bien o producto, ya que implica una serie de trámites tanto en la Administración Central Universitaria como Dependencias de Gobierno Federal involucradas.</p> <p>Inicio del servicio: Fecha del oficio o solicitud interna.</p> <p>Término del tiempo interno: Fecha de ingreso de expediente y bienes a la DGProv.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La recepción de la solicitud se realiza en: La Unidad Administrativa Para el seguimiento de la baja, favor de dirigirse: Oficina del Área de Suministros</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable: Luz Elena Macedo Sánchez Responsable del Área de Suministros b) Horarios de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 hrs. c) Teléfono de atención: directo 5622-6171, 562261-72, extensión 26305 d) Correo electrónico: lems401@hotmail.com

4. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Abril, 2010	Creación del catálogo de servicios del sistema de gestión de la calidad
1	Septiembre, 2011	Revisión general de los catálogos de servicios
2	Junio, 2012	Modificación por cambio del Jefe de Unidad Administrativa y Representante
3	Enero, 2014	Adecuación respecto a la actualización de los Catálogos de Servicios Institucionales.
4	Febrero, 2016	Actualización por el "Acuerdo que crea y establece la funciones y estructura de la Secretaria de Atención a la Comunidad Universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de México" que el 10 de diciembre de 2015 se publico en la Gaceta UNAM Por lo anterior queda conformada: I. "Dirección General de Atención a la Comunidad".

