



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de Servicios Proceso de (Servicios Generales)



**Dirección General de
Atención a la Comunidad**

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Agustín López Saldaña	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Judith Fuentes Gúzmán	Representante del JUA para el SGC	
Autorizó	Lic. Juan Fernando Calderón Salgado	Jefe de Unidad Administrativa	

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **Unidad Administrativa**, a través del proceso de Servicios generales. 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 Servicios generales, **proporciona mantenimiento a la infraestructura y equipamiento de la dependencia, mediante el cumplimiento de los programas anuales establecidos, así como atender las solicitudes de diversos servicios que presenten los usuarios, en apego a la normatividad vigente**, con el fin de optimizar los recursos para otorgar un servicio satisfactorio, para contribuir al cumplimiento de las funciones sustantivas de la **Dirección General de Atención a la Comunidad**, 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
Mantenimiento		A infraestructura con personal interno	*2	N/A	2
		A infraestructura con personal externo	2	*10	12
		A equipo	2	*10	12
		A parque vehicular	2	Variable	
Servicio de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	*2	N/A	2
		Correo ordinario	*2	*3	5
		Mensajería especializada	*2	*3	5
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
		De carga			
	Reproducción y engargolado	Reproducción	*2	N/A	2
		Engargolado	*2	N/A	2
	Servicios diversos	Limpieza	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario. Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
		Cafetería			
		Préstamo de equipo y salas de reunión			
Cerrajería		*2	*3	5	

Nota: *Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

*En los servicios, estos pueden variar en función del tiempo al aplicar los lineamientos que marca la normatividad de la centralizadora, lo cual determina la entrega del servicio al usuario.

Fecha de inicio: Cuando se da el Vo. Bo. de la confirmación de los requisitos del servicio por parte del responsable de Servicios Generales.

Fecha de término: Cuando se concluye el servicio (fecha de liberación registrada en la solicitud).

3. FICHAS DE SERVICIO

MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Dirección General de Atención a la Comunidad, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 02 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente o, el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 10 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la: Oficina del Área de Servicios Generales.</p> <p>a) Responsable: Agustín López Saldaña Jefe de Servicios Generales (que atenderá la solicitud)</p> <p>b) Horarios de atención: martes, miércoles y jueves de 10:00 a 14:00 y de 18:00 a 19:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-6188, extensión 26188.</p> <p>d) Correo electrónico: alopezsa@unam.mx</p>

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Dirección General de Atención a la Comunidad, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>2 días con personal interno y 10 días con personal externo. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En días hábiles variables se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la: Unidad Administrativa</p> <p>a) Responsable: Agustín López Saldaña. Jefe del Área de Servicios Generales (que atenderá la solicitud)</p> <p>b) Horarios de atención: martes, miércoles y jueves de 10:00 a 14:00 y de 18:00 a 19:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-6188, extensión 26188.</p> <p>d) Correo electrónico: alopezsa@unam.mx</p>

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Dirección General de Atención a la Comunidad, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Revisión 0 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>En días hábiles variables se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la: Unidad Administrativa</p> <p>a) Responsable: Agustín López Saldaña. Jefe del Área de Servicios Generales (que atenderá la solicitud)</p> <p>b) Horarios de atención: Martes, Miércoles y Jueves de 10:00 a 14:00 y de 18:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-6188, extensión 26188.</p> <p>d) Correo electrónico: alopezsa@unam.mx</p>

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA
Con propio, correo ordinario o mensajería especializada

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la Dirección General de Atención a la Comunidad.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • F06 PSG 0201 Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería. • Especificar el tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar. • Acuse(s) respectivo(s). • Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
Resultados del servicio	<p>Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo acuse de recibo puede contener los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. <p>En caso de mensajería especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 2 días hábiles con propio. • 5 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 5 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Agustín López Saldaña. Jefe del Área de Servicios Generales (que atenderá la solicitud) b) Horarios de atención: Martes, Miércoles y Jueves de 10:00 a 14:00 y de 18:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6188, extensión 26188. d) Correo electrónico: alopezsa@unam.mx

TRANSPORTE DE PERSONAS O CARGA

Descripción	Proporcionar o gestionar los servicios de transporte de personal o de carga a fin de coadyuvar en el cumplimiento de las funciones sustantivas y administrativas de la Dirección General de Atención a la Comunidad.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar. • En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado. <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p> <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC)</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Agustín López Saldaña. Jefe del Área de Servicios Generales (que atenderá la solicitud) b) Horarios de atención: Martes, Miércoles y Jueves de 10:00 a 14:00 y de 18:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6188, extensión 26188. d) Correo electrónico: alopezsa@unam.mx

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Dirección General de Atención a la Comunidad, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. <ul style="list-style-type: none"> o • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 50 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada; y/o <p>Si se solicita menos de xx reproducciones, se requiere: F03 PSG 0201 Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente</p>
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada. • Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.
Tiempo de respuesta	2 días y se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Agustín López Saldaña. Jefe del Área de Servicios Generales (que atenderá la solicitud) b) Horarios de atención: Martes, Miércoles y Jueves de 10:00 a 14:00 y de 18:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6188, extensión 26188. d) Correo electrónico: alopezsa@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Dirección General de Atención a la Comunidad, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Revisión 00 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario. Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación .
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Responsable(s): Agustín López Saldaña. Jefe del Área de Servicios Generales (que atenderá la solicitud) f) Horarios de atención: Martes, Miércoles y Jueves de 10:00 a 14:00 y de 18:00 a 19:00 h. g) Teléfono de atención: directo 5622-6188, extensión 26188. h) Correo electrónico: alopezsa@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Dirección General de Atención a la Comunidad, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Revisión 00 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario. Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación .
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Agustín López Saldaña. Jefe del Área de Servicios Generales (que atenderá la solicitud) b) Horarios de atención: Martes, Miércoles y Jueves de 10:00 a 14:00 y de 18:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6188, extensión 26188. d) Correo electrónico: alopezsa@unam.mx

SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE EQUIPO Y SALAS DE REUNIÓN

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Dirección General de Atención a la Comunidad, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Revisión 00 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario. Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación .
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Agustín López Saldaña. Jefe del Área de Servicios Generales (que atenderá la solicitud) b) Horarios de atención: Martes, Miércoles y Jueves de 10:00 a 14:00 y de 18:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6188, extensión 26188. d) Correo electrónico: alopezsa@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
CERRAJERÍA**

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios para asegurar las condiciones de uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliario, puertas y ventanas de las diferentes áreas de la entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 2 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 3 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Responsable(s): Agustín López Saldaña Jefe del Área de Servicios Generales (que atenderá la solicitud) f) Horarios de atención: Martes, Miércoles y Jueves de 10:00 a 14:00 y de 18:00 a 19:00 h. g) Teléfono de atención: directo 5622-6188, extensión 26188. h) Correo electrónico: alopezsa@unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	30/04/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	27/03/2019	Actualización por cambio de Jefe de Unidad Administrativa
02	20/04/2022	Se adecúa el servicio de mantenimiento; se agrupan los Servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería y la ficha de otros servicios que requieren la contratación de proveedores externos, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC).
03	21/04/2023	Actualización por cambio de Representante de SGC.

5. ANEXOS

No aplica.

