



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

– Catálogo de Servicios Proceso de Servicios Generales



Elaboró	Mtro. Pedro Rojas Garrido	Jefe del Departamento de Servicios Generales.	
Revisó	L.C. Hernán Hinojosa Solís	Representante de la S.A. ante el SGC.	
Autorizó	Mtra. Laura Heysell Godfrey Morales	Secretaria Administrativa de la Dirección General de Servicios Administrativos.	

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **Secretaría 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 las entidades y dependencias, 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 Servicios Administrativos, 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 preventivo y correctivo	A infraestructura con personal interno	20	No aplica	20
	A infraestructura con personal externo	15	15	30
	A equipo	5	10	15
	A parque vehicular	5	5	10
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	No aplica	2
	Correo ordinario	1	1	2
	Mensajería especializada	1	2	3
Transporte Locales: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 6 días hábiles de anticipación.	De personas	5	No aplica	5
	De carga	5	No aplica	5
Reproducción y engargolado	Reproducción	2	No aplica	2
	Engargolado	2	No aplica	2
Servicios diversos	Limpieza 5 días hábiles de anticipación	2	No aplica	2
	Cafetería 4 días hábiles de anticipación.	2	No aplica	2
	Préstamo de equipo y salas de reunión 7 días hábiles de anticipación	5	No aplica	5

*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

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 Servicios Administrativos, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página www.servicios.presupuesto.unam.mx • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.
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: 20 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 30 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: Departamento de Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido</p> <p>Asistente: Lilibeth Joselin Moreno Olvera Ing. Juan Manuel Flores Pérez</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 55 56 22 96 10</p> <p>Correo electrónico: pedro.rojas@dgsa.unam.mx juan.flores@dgsa.unam.mx lilibeth.moreno@dgsa.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 Servicios Administrativos, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada, a través de la página www.servicios.presupuesto.unam.mx • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.
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>La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>Cuando se realiza con personal interno, en 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado, en caso de ser externo, en 15 días hábiles 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: Departamento de Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido</p> <p>Asistente: Lilibeth Joselin Moreno Olvera Eduardo Soto Rodríguez</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 55 56 22 96 10</p> <p>Correo electrónico: pedro.rojas@dgsa.unam.mx lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx eduardo.soto@dgsa.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 Servicios Administrativos, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página www.servicios.presupuesto.unam.mx. • 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>La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Cuando se realiza con personal interno, en 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado, en caso de ser externo, en 10 días hábiles 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: Departamento de Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido</p> <p>Asistente: Lilibeth Joselin Moreno Olvera Eduardo Soto Rodríguez</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 55 56 22 96 10</p> <p>Correo electrónico: pedro.rojas@dgsa.unam.mx eduardo.soto@dgsa.unam.mx lilibeth.moreno@dgsa.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 Servicios Administrativos.
Usuario(s)	Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página www.servicios.presupuesto.unam.mx para servicios foráneos y en caso de ser correspondencia local se anotará en la bitácora. • Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201. (Hasta 10 oficinas) • Especificar el tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos que se requiere enviar. • Acuse(s) respectivo(s). • Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de la 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	<p>2 días hábiles con propio 2 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. 3 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido Asistente: Lilibeth Joselin Moreno Olvera Eduardo Soto Rodríguez</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 56 22 96 10 Correo electrónico: pedro.rojas@dgsa.unam.mx eduardo.soto@dgsa.unam.mx lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx</p>

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 Servicios Administrativos.
Usuario(s)	Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar solicitud de servicio de transporte F04 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página www.servicios.presupuesto.unam.mx • Especificar claramente el día, hora, lugar origen, 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 foráneos, asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</p> <p>Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación. (Entregar solicitud con oficio de trámite de seguro de vida).</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: Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido Asistente: Lilibeth Joselin Moreno Olvera Eduardo Soto Rodríguez</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 56 22 96 10</p> <p>Correo electrónico: pedro.rojas@dgsa.unam.mx eduardo.soto@dgsa.unam.mx lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx</p>

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Dirección General de Servicios Administrativos, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades administrativas.
Usuario(s)	Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicitan 30 o más reproducciones se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar solicitud de reproducción y engargolado de documentos F02 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página www.servicios.presupuesto.unam.mx <p>Si se solicitan menos de 30 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos F03 PSG 0201.
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 hábiles para realizar el servicio, sin embargo, con base al volumen puede aumentar el tiempo de respuesta.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido Asistente: Lilibeth Joselin Moreno Olvera</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 55 56 22 96 10</p> <p>Correo electrónico: pedro.rojas@dgsa.unam.mx lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Dirección General de Servicios Administrativos, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar solicitud de servicios diversos F01 PSG 0201, debidamente requisitada y firmada, a través de la página www.servicios.presupuesto.unam.mx • 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	2 días hábiles para realizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido Asistente: Lilibeth Joselin Moreno Olvera</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 55 56 22 96 10</p> <p>Correo electrónico: pedro.rojas@dgsa.unam.mx lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Dirección General de Servicios Administrativos, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página www.servicios.presupuesto.unam.mx • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 4 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	2 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: Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido Asistente: Lilibeth Joselin Moreno Olvera</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 55 56 22 96 10</p> <p>Correo electrónico: pedro.rojas@dgsa.unam.mx lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx</p>

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 Servicios Administrativos, a efecto de que las actividades laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar solicitud de servicios diversos F01 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página www.servicios.presupuesto.unam.mx • Especificar claramente el tipo de servicio requerido • Entregar la solicitud con 7 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entrega del espacio o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
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: Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido Asistente: Lilibeth Joselin Moreno Olvera</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono: 55 56 22 96 10</p> <p>Correo electrónico: pedro.rojas@dgsa.unam.mx lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx</p>

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	20/10/2019	Adecuación de requisitos en la tabla de listado general de servicios y cambio tiempo de respuesta en correspondencia y/o mensajería.
02	17/05/2021	Modificación de los tiempos de respuesta en los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a infraestructura con personal interno y externo.

5. ANEXOS

No aplica.