



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
OFICINA DE LA ABOGACÍA GENERAL

– Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



OFICINA DE LA
ABOGACÍA GENERAL
UNAM

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Germán Rocha Cacho	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Patricia Olvera León	Representante de la Jefa de la Unidad Administrativa	
Autorizó	Mtra. Rosa María Casasola González	Jefa de la 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 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 **Oficina de la Abogacía General**, 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/o correctivo	A infraestructura con personal interno	5	N/A	5
	A infraestructura con personal externo	2	Según proveedor**	2 + tiempo externo adicional
	A equipo	2	Según proveedor**	2 + tiempo externo adicional
	A parque vehicular	2	Según proveedor**	2 + tiempo externo adicional
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	N/A	3
	Por valija del Departamento de Correspondencia de la DGPPC	1	2	3
	Mensajería especializada	2	2	4
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 2 días hábiles de anticipación para servicios locales y 5 días hábiles de anticipación para servicios foráneos.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	2	N/A	2
	Engargolado	2	N/A	2
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 10 días hábiles de anticipación.		
	Logística y Cafetería para Eventos			
	Préstamo de equipo			

* Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

** Según proveedor; considerando el tiempo establecido por el proveedor externo dependiendo el tipo de mantenimiento y/o servicio requerido. Se informará al usuario el tiempo total del servicio en un máximo de 2 días hábiles.

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 preventivo y/o correctivo a la infraestructura de la Oficina de la Abogacía General, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Trabajador universitario adscrito a la Oficina de la Abogacía General o a la Unidad de Coordinación Jurídica.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 5 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 2 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"> Responsable(s): Germán Rocha Cacho, Jefe del Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5622-1130, extensión 40585. Correo electrónico: rocha.german@unam.mx

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo a equipos bajo resguardo de la Oficina de la Abogacía General, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Trabajador universitario adscrito a la Oficina de la Abogacía General o a la Unidad de Coordinación Jurídica.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada. 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>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 2 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsable(s): Germán Rocha Cacho, Jefe del Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5622-1130, extensión 40585. Correo electrónico: rocha.german@unam.mx

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo al parque vehicular bajo resguardo de la Oficina de la Abogacía General, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Trabajador universitario adscrito a la Oficina de la Abogacía General o a la Unidad de Coordinación Jurídica.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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 su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>En 2 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsable(s): Germán Rocha Cacho, Jefe del Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5622-1130, extensión 40585. Correo electrónico: rocha.german@unam.mx

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA
Con propio, por valija o mensajería especializada

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la Oficina de la Abogacía General.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Trabajador universitario adscrito a la Oficina de la Abogacía General o a la Unidad de Coordinación Jurídica.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201. Especificar el tipo de servicio requerido. Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar. Anexar 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"> 3 días hábiles con propio. 3 días hábiles por valija. 4 días hábiles con especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsable(s): Germán Rocha Cacho, Jefe del Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5622-1130, extensión 40585. Correo electrónico: rocha.german@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 Oficina de la Abogacía General.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Trabajador universitario adscrito a la Oficina de la Abogacía General o a la Unidad de Coordinación Jurídica.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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 salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Locales: 2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.</p> <p>Foráneos: 5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsable(s): Germán Rocha Cacho, Jefe del Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5622-1130, extensión 40585. Correo electrónico: rocha.german@unam.mx

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Oficina de la Abogacía General, 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"> Trabajador universitario adscrito a la Oficina de la Abogacía General o a la Unidad de Coordinación Jurídica.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicitan de 100 o más reproducciones se requiere llenar la:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada. <p>Si se solicita servicio de engargolado, se requiere llenar la:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada.
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. Devolución del material original tal y como fue entregado por el usuario.
Tiempo de respuesta	<p>2 días hábiles iniciales.</p> <p>Se determina el tiempo total con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsable(s): Germán Rocha Cacho, Jefe del Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5622-1130, extensión 40585. Correo electrónico: rocha.german@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza extraordinaria de las áreas o espacios de la Oficina de la Abogacía General, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajador universitario adscrito a la Oficina de la Abogacía General o a la Unidad de Coordinación Jurídica.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Germán Rocha Cacho, Jefe del Departamento de Servicios Generales. • Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 5622-1130, extensión 40585. • Correo electrónico: rocha.german@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
LOGÍSTICA Y CAFETERÍA PARA EVENTOS**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridos por la Oficina de la Abogacía General, para brindar el servicio de cafetería en diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajador universitario adscrito a la Oficina de la Abogacía General o a la Unidad de Coordinación Jurídica.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Entregar oficio debidamente requisitado y firmado con 10 días hábiles de anticipación, dirigido a la Mtra. Rosa María Casasola González, Jefa de la Unidad Administrativa, especificando claramente el tipo de servicio requerido.</p> <p>En caso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de cafetería con personal de la dependencia, anexar solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente. • Reservación de espacios, especificar en el oficio correspondiente. • Suministros de artículos de uso recurrente, anexar vale de salida de almacén F01 PBS 0201 vigente (ver ficha técnica de insumos y materiales de uso recurrente). • Compra de insumos necesarios para el desarrollo de los eventos, registrar y autorizar la solicitud interna correspondiente, a través del Sistema Institucional de Compras (ver ficha técnica de adquisición de servicios, bienes e insumos nacionales).
Resultados del servicio	Servicio de logística y cafetería para eventos, brindado de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	10 días hábiles para autorizar el servicio, considerando el tiempo del procedimiento de adquisición de bienes e insumos del Departamento de Bienes y Suministros; 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"> • Responsable(s): Juan Carlos Lugo Molina, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros. • Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 5622-1130, extensión 40596. • Correo electrónico: jclugo@unam.mx • Responsable(s): Germán Rocha Cacho, Jefe del Departamento de Servicios Generales. • Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 5622-1130, extensión 40585. • Correo electrónico: rocha.german@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE EQUIPO**

Descripción	Préstamo equipo como computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Oficina de la Abogacía General, 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"> • Trabajador universitario adscrito a la Oficina de la Abogacía General o a la Unidad de Coordinación Jurídica.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Hans Kohler Lizardi, Jefe de la Unidad de Informática. • Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: extensión 82634. • Correo electrónico: hkohler@unam.mx • Responsable(s): Germán Rocha Cacho, Jefe del Departamento de Servicios Generales. • Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 5622-1130, extensión 40585. • Correo electrónico: rocha.german@unam.mx

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	25/01/2019	Adecuación de servicios y actualización de nombre de la Dependencia.
02	29/06/2021	Adecuación de servicios, requisitos y tiempos de respuesta. Además de la actualización del documento por cambio de Titular de la Oficina de la Abogacía General y del Jefe de Unidad Administrativa.

5. ANEXOS

ANEXO 1. Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente.

ANEXO 2. Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201 vigente

ANEXO 1. Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍAS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS – SGC
SOLICITUD ÚNICA DE SERVICIOS

ÁREA SOLICITANTE: _____ FOLIO: _____
 RESPONSABLE DEL ÁREA SOLICITANTE: _____ FECHA DE SOLICITUD: _____
Nombre y firma DÍA MES AÑO
 NOMBRE DEL USUARIO: _____ TELÉFONO: _____

TIPO DE SERVICIO (seleccionar sólo una de las siguientes opciones):

MANTENIMIENTO				SEGURIDAD	
Infraestructura:		Equipo y parque vehicular:			
ALBAÑILERÍA <input type="checkbox"/>	PINTURA <input type="checkbox"/>	MECÁNICA <input type="checkbox"/>	REPARACIÓN DE EQ. <input type="checkbox"/>	VIGILANCIA PARA EVENTOS <input type="checkbox"/>	
CARPINTERÍA <input type="checkbox"/>	PLOMERÍA <input type="checkbox"/>	REFRIGERACIÓN <input type="checkbox"/>	PLANTA DE LUZ <input type="checkbox"/>	CONTROL DE ACCESOS <input type="checkbox"/>	
ELECTRICIDAD <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>	AIRE ACONDIC. <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>	
HERRERÍA <input type="checkbox"/>		EQ. DE COMPUTO <input type="checkbox"/>			

SERVICIOS DE APOYO					
Transporte:		Diversos y Limpieza:		Correspondencia y/o paquetería:	
LOCAL <input type="checkbox"/>	PRÉSTAMO DE: CAFETERÍA <input type="checkbox"/>			PROPIO <input type="checkbox"/>	Reproducción y/o engargolado:
FORÁNEO <input type="checkbox"/>	SALAS O AULAS <input type="checkbox"/>	CERRAJERÍA <input type="checkbox"/>		C. ORDINARIO <input type="checkbox"/>	REPRODUCCIÓN <input type="checkbox"/>
PASAJEROS <input type="checkbox"/>	AUDITORIO <input type="checkbox"/>	LIMPIEZA <input type="checkbox"/>		M. ESPECIALIZADA <input type="checkbox"/>	ENGARGOLADO <input type="checkbox"/>
CARGA <input type="checkbox"/>	EQ. AUDIOVISUAL <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>			OTRO <input type="checkbox"/>

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Especificar claramente fecha y hora del servicio requerido):

FECHA COPROMISO DE ENTREGA: _____	CUANDO EL SERVICIO TENGA UN COSTO Y REQUIERA AUTORIZACIÓN PRESUPUESTAL	
VO. BO DE CONFIRMACIÓN DE REQUISITOS	CON CARGO A: _____	COSTO: _____
REALIZÓ	VO. BO. SUFICIENCIA PRESUPUESTAL	AUTORIZÓ
GERMÁN ROCHA CACHO	ADRIANA CERVANTES LÓPEZ	WTRA. ROSA MA. CASASOLA GONZÁLEZ
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA
RESPONSABLE DE SERVICIOS GENERALES	RESPONSABLE DE PRESUPUESTO	SECRETARIO O JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

OBSERVACIONES	CONFORMIDAD DEL USUARIO DE RECIBIR EL SERVICIO EN LA FECHA COMPROMISO
	0
	NOMBRE Y FIRMA

Nota: Es necesario elaborar una solicitud por cada servicio requerido

