



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
PATRONATO UNIVERSITARIO
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Catálogo de Servicios Proceso de Servicios Generales

	Nombre	Función
Elaboró	Lic. Javier Macias Rodríguez	Responsable del Proceso
Revisó	I.Q. Laura Reza Nolasco	Representante del Coordinador Administrativo
Autorizó	Lic. José Luis González Zaldivar	Coordinador Administrativo

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la Coordinación 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 equipo de las 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 del Patronato Universitario, 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	2 días	N/A	2 días
	A infraestructura con personal externo	N/A	3 a 15 días	15 días
	A equipo	N/A	9 días	9 días
	A parque vehicular	N/A	3 días	3 días
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1 día	N/A	1 día
	Correo ordinario	1 día	2 días	3 días
	Mensajería especializada	1 día	2 días	3 días
Transporte	Traslado de personas con personal interno.	1 día	N/A	1 día
	Traslado de carga con personal interno.	1 día	N/A	1 día
Servicios diversos	Limpieza	1 día	No aplica	1 día
	Cerrajería	N/A	2 días	2 días
	Otros	N/A	11 día	11 días
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	N/A	11 día	11 días

*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 de las Dependencias del Patronato Universitario, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área, o • 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 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: para trabajos menores en un máximo de 2 días quedará liberado el servicio y será registrada la fecha compromiso en la solicitud de servicio.</p> <p>Tiempo con personal externo:</p> <p>En un máximo de 15 días hábiles se liberará el servicio para el usuario, esto dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas en la cotización.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse a:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Lic. Javier Macías Rodríguez Jefe de Departamento de Servicios Generales y Lic. Juan Carlos Borges Mendoza, Líder de Proyecto. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. Teléfono de atención: 56-22-62-83 Correo electrónico: Javier.macias@patronato.unam.mx Correo electrónico: juan.borges@patronato.unam.mx

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de las Dependencias del Patronato Universitario, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área, o • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El Responsable del área o usuario, captura la Solicitud Interna de compra del servicio solicitado, en el SISTEMA INSTITUCIONAL DE COMPRAS (SIC). • La solicitud debe quedar debidamente requisitada y firmada conforme lo marca el Manual de Operación del Sistema Institucional de Compras (SIC), • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento solicitado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	En un máximo de 9 días hábiles el proveedor externo liberará el servicio para el usuario
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse a:</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Javier Macías Rodríguez, Jefe de Departamento de Servicios Generales. Juan Carlos Borges Mendoza, Líder de Proyecto. Leobardo Membrilla Chávez, Líder de Proyecto. Juan Lugo Vega, Líder de Proyecto. Brenda Bravo González. Líder de Proyecto.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención:56-22-62-83</p> <p>d) Correo electrónico: Javier.macias@patronato.unam.mx juan.borges@patronato.unam.mx juan.lugo@patronato.unam.mx leobardo.membrilla@patronato.unam.mx brenda.bravo@patronato.unam.mx</p>

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de las Dependencias del Patronato Universitario a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área, o • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El Responsable del área o usuario, captura la Solicitud Interna de compra del servicio en el SISTEMA INSTITUCIONAL DE COMPRAS (SIC). • La solicitud debe quedar debidamente requisitada y firmada conforme lo marca el Manual de Operación del Sistema Institucional de Compras (SIC). • 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	En un máximo de 3 días hábiles el proveedor externo liberará el servicio para el usuario, esto dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas en la cotización.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Javier Macías Rodríguez Jefe de Departamento de servicios Generales. Lic. Juan Lugo Vega, Líder de Proyecto. Brenda Bravo González. Líder de Proyecto. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención:56-22-62-83 d) Correo electrónico: Javier.macias@patronato.unam.mx e) Correo electrónico: juan.lugo@patronato.unam.mx f) Correo electrónico: brenda.bravo@patronato.unam.mx

Servicios de correspondencia y/o paquetería
Con propio, correo ordinario o mensajería especializada

Descripción	Gestionar la entrega de documentos y paquetería necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de las Dependencias del Patronato Universitario.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área, o • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p><u>Mensajería Especializada</u>, servicio que se realiza con empresas de mensajería.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Responsable del área o usuario, captura la Solicitud Interna de compra del servicio en el SISTEMA INSTITUCIONAL DE COMPRAS (SIC). • La solicitud debe quedar debidamente requisitada y firmada conforme lo marca el Manual de Operación del Sistema Institucional de Compras (SIC), especificando la descripción del servicio solicitado. <p><u>Correo Ordinario</u>, el servicio se realiza a través del “Servicio Postal Mexicano”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Responsable del área o usuario, captura la Solicitud Interna de compra del servicio en el SISTEMA INSTITUCIONAL DE COMPRAS (SIC). • La solicitud debe quedar debidamente requisitada y firmada conforme lo marca el Manual de Operación del Sistema Institucional de Compras (SIC), especificando la descripción del servicio solicitado. <p><u>Correspondencia con un propio</u>: el servicio se realiza con personal de la Coordinación Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para este servicio que incluya más de 10 sobres o paquetes, se requiere la “Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería” del Sistema de Gestión de la Calidad, con clave F05 PSG 0201, vigente, debidamente requisitada y firmada <p><u>Notas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ De 1 a 9 sobres o paquetes el usuario deberá presentar el formato de “Acuse de Recibo” interno que manejan las dependencias del Patronato Universitario, el cual deberá estar debidamente requisitado. ✓ Especificar correctamente la descripción del servicio solicitado. ✓ Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional. ✓ En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio estará sujeto a suficiencia presupuestal.
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 o sello de recibido. <p>En caso de mensajería especializada, se entregan los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es copia de la guía.</p>
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 1 día hábil con propio. • 1 a 3 días hábiles correo ordinario, ya que depende del tiempo que establezca SEPOMEX. • 1 a 3 días hábiles correo especializado, ya que depende del tiempo que establezca la empresa.

<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Javier Macías Rodríguez, Jefe de Departamento de servicios Generales. Lic. Juan Carlos Borges Mendoza, Líder de Proyecto. Lic. Juan Lugo Vega, Líder de Proyecto. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: 56-22-62-83 d) Correo electrónico: javier.macias@patronato.unam.mx e) Correo electrónico: juan.lugo@patronato.unam.mx f) Correo electrónico: juan.borges@patronato.unam.mx
--	---

Transporte de personas o carga

Descripción	Proporcionar los servicios de transporte de personal o de carga con personal interno dentro del área metropolitana, a fin de coadyuvar con el cumplimiento de las funciones sustantivas y administrativas de las Dependencias del Patronato Universitario.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área, o • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Servicio De Transporte F04 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el día, hora, lugar de 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.
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: En 1 día hábil se realiza y entrega el servicio al usuario, la fecha del servicio solicitado y ejecutado será registrada en la solicitud de servicio.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse a:</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Javier Macías Rodríguez, Jefe de Departamento de servicios Generales. Lic. Juan Carlos Borges Mendoza, Líder de Proyecto. Lic. Juan Lugo Vega, Líder de Proyecto.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención:56-22-62-83</p> <p>d) Correo electrónico: Javier.macias@patronato.unam.mx</p> <p>e) Correo electrónico: juan.lugo@patronato.unam.mx</p> <p>f) Correo electrónico: juan.borges@patronato.unam.mx</p>

SERVICIOS DIVERSOS
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de las Dependencias del Patronato Universitario, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área, o • 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 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 1 día hábil 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 y proporcionar el servicio en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Javier Macías Rodríguez, Jefe de Departamento de servicios Generales. Lic. Juan Carlos Borges Mendoza, Líder de Proyecto. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención:56-22-62-83 d) Correo electrónico: Javier.macias@patronato.unam.mx e) Correo electrónico: juan.borges@patronato.unam.mx

Servicios diversos
Cerrajería

Descripción	Proporcionar los servicios de cerrajería requeridos por las dependencias del Patronato Universitario.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del área, o • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El Responsable del área o usuario, captura la Solicitud Interna de compra del servicio requerido, en el SISTEMA INSTITUCIONAL DE COMPRAS (SIC). • La solicitud debe quedar debidamente requisitada y firmada conforme lo marca el Manual de Operación del Sistema Institucional de Compras (SIC), especificando la descripción del servicio solicitado.
Resultados del servicio	Entregar el servicio de cerrajería requerido en tiempo y forma.
Tiempo de respuesta	En un máximo de 2 días hábiles el proveedor externo liberará el servicio para el usuario, esto dependerá de la valoración técnica y condiciones de la cotización.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>a) Responsable(s): Lic. Javier Macías Rodríguez, Jefe de Departamento de servicios Generales. Lic. Juan Carlos Borges Mendoza, Líder de Proyecto.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 56-22-62-83</p> <p>d) Correo electrónico: Javier.macias@patronato.unam.mx</p> <p>e) Correo electrónico: juan.borges@patronato.unam.mx</p>

SERVICIOS DIVERSOS
OTROS

Descripción	<p>Proporcionar a las dependencias del Patronato Universitario, "OTRO" tipo de servicios que no se encuentran catalogados dentro de los procedimientos del proceso de Servicios Generales, tales como: Contratación del servicio de validación de los timbres fiscales a través de la Web entregados a la UNAM por proveedores y prestadores de servicios; Contratación del servicio de timbrado de comprobantes fiscales digitales (CFDI's) que emita "LA UNAM"; "Subscription Bundle Renewal", para equipos modelo PA-200 de la marca Palo Alto; Asimismo, servicio de prevención de amenazas, filtrado de URL y soporte premium, para los equipos de la misma marca, modelo PA-500, entre otros.</p>
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del área o • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El Responsable del área o usuario, captura la Solicitud Interna de compra del servicio requerido, en el SISTEMA INSTITUCIONAL DE COMPRAS (SIC). • La solicitud debe quedar debidamente requisitada y firmada conforme lo marca el Manual de Operación del Sistema Institucional de Compras (SIC), especificando la descripción del servicio solicitado.
Resultados del servicio	<p>Entregar los servicios en la fecha y hora establecida conforme a los requisitos de la solicitud interna de compra del SIC</p>
Tiempo de respuesta	<p>En un máximo de 11 días hábiles el proveedor externo liberará el servicio para el usuario, esto dependerá de la valoración técnica y condiciones de la cotización.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>a) Responsable(s): Lic. Javier Macías Rodríguez, Jefe de Departamento de Servicios Generales. Juan Carlos Borges Mendoza, Líder de Proyecto. Leobardo Membrilla Chávez, Líder de Proyecto.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención:56-22-62-83</p> <p>d) Correo electrónico: Javier.macias@patronato.unam.mx</p> <p>e) Correo electrónico: juan.borges@patronato.unam.mx</p> <p>f) Correo electrónico: Leobardo.membrilla@patronato.unam.mx</p>

SEGURIDAD PARA EVENTOS ESPECIALES

Descripción	Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad y vigilancia privada, necesarios para asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal y los inmuebles institucionales bajo resguardo de las dependencias del Patronato Universitario.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área, o • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El Responsable del área o usuario, captura la Solicitud Interna de compra del servicio requerido en el SISTEMA INSTITUCIONAL DE COMPRAS (SIC). • Especificar la justificación sobre el servicio y describir las actividades del requerimiento. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar los servicios de seguridad y vigilancia privada en la fecha y hora establecida conforme a los requisitos de la solicitud interna de compra del SIC
Tiempo de respuesta	En un máximo de 11 días hábiles el proveedor externo liberará el servicio para el usuario, esto dependerá de la valoración técnica y condiciones de la cotización.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Javier Macías Rodríguez, Jefe de Departamento de Servicios Generales. Lic. Juan Carlos Borges Mendoza, Líder de Proyecto b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención:56-22-62-83 d) Correo electrónico: Javier.macias@patronato.unam.mx e) Correo electrónico: juan.borges@patronato.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	2/12/2020	Adecuación por contingencia sanitaria COVID 19
03	16-Agosto-2021	Integración de la solicitud interna del SIC para algunos servicios.

5. ANEXOS: NO APLICA.

Elaboró	Aprobó
 Lic. Javier Macías Rodríguez Jefe de Departamento de Servicios Generales del Patronato Universitario.	 Lic. José Luis González Zaldívar Coordinador Administrativo del Patronato Universitario.
Revisó	
 I.Q. Laura Reza Nolasco Representante del Coordinador Administrativo en el Sistema de Gestión de la Calidad	