



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa  
y Educación a Distancia  
Secretaría Administrativa

## Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios –Proceso de Servicios Generales



Coordinación de Universidad Abierta  
Innovación Educativa y Educación a Distancia

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Fabiola Alejandra Comi Xolot	Responsable de proceso de Servicios Generales	
	Erick Alonso Granados Garnica	Superintendente de Obra	
Revisó	Lic. Erika Patricia Quintero Herrera	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	L.C. Alberto Antonio Pedraza Mena	Secretario Administrativo	

## 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 Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, 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	Variable	N/A	Variable
	A infraestructura con personal externo	Variable	Variable	Variable
	A equipo	N/A	Variable	Variable
	A parque vehicular	3 días	Variable	Variable
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2 días	N/A	2 días
	Correo ordinario	2 días	Variable	Variable
	Mensajería especializada	2 días	Variable	Variable
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos: Local si la solicitud es entregada con 3 días de anticipación y foráneo con 5 días de anticipación		
	De carga	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos: Local si la solicitud es entregada con 3 días de anticipación y foráneo con 5 días de anticipación		
Reproducción y engargolado	Reproducción	1 día	N/A	Variable
	Engargolado	1 día	N/A	Variable
Servicios diversos	Cafetería	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es entregada con 3 días de anticipación		
	Préstamo de salas de reunión	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es entregada con 5 días de anticipación		

\*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

<p>Descripción</p>	<p>Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de Firmas autorizadas.</li> </ul>
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F02 PSG 0101 Solicitud de servicio a inmueble infraestructura vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul>
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p><b>Tiempo con personal interno variable:</b> La realización del servicio dependerá de la existencia del material que se requiera para el mantenimiento.</p> <p><b>Tiempo con personal externo variable:</b> Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por talleres centrales de la Dirección General de Obras y Conservación, el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 7 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>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsables: Erick Alonso Granados Garnica, Superintendente de Obra. Juan Alberto Segura Arreguín, Jefe Administrativo. Fabiola Alejandra Comi Xolot, Jefa de Servicios Generales</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-8724 y 5622-8749</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:erick_granados@cuaieed.unam.mx">erick_granados@cuaieed.unam.mx</a>, <a href="mailto:alberto_segura@cuaieed.unam.mx">alberto_segura@cuaieed.unam.mx</a>, <a href="mailto:fabiola_Comi@cuaieed.unam.mx">fabiola_Comi@cuaieed.unam.mx</a></li> </ol>

MANTENIMIENTO A EQUIPO

<p>Descripción</p>	<p>Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de Firmas autorizadas.</li> </ul>
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul>
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p><b>Tiempo variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 03 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsables: Erick Alonso Granados Garnica, Superintendente de Obra. Juan Alberto Segura Arreguín, Jefe Administrativo. Fabiola Alejandra Comi Xolot, Jefa de Servicios Generales</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-8724 y 5622-8749</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:erick_granados@cuaieed.unam.mx">erick_granados@cuaieed.unam.mx</a> <a href="mailto:alberto_segura@cuaieed.unam.mx">alberto_segura@cuaieed.unam.mx</a>, <a href="mailto:fabiola_Comi@cuaieed.unam.mx">fabiola_Comi@cuaieed.unam.mx</a></li> </ol>

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top, a smaller one below it, and a circular stamp at the bottom.

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul>
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><b>Tiempo variable.</b> 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 03 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"> <li>a) Responsables: Fabiola Alejandra Comi Xolot: Jefa de Departamento de Servicios Generales. Giusseppe Castro Martínez: Jefe de Área de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-8724.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:fabiola_comi@cuaieed.unam.mx">fabiola_comi@cuaieed.unam.mx</a>, <a href="mailto:giusseppe_castro@cuaieed.unam.mx">giusseppe_castro@cuaieed.unam.mx</a></li> </ul>

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

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 Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar.</li> <li>Acuse(s) respectivo(s).</li> <li>Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional.</li> </ul> <p>Nota 1: En caso de recibir correspondencia en un horario posterior a las 17:00 hrs., el servicio se iniciará al día siguiente.</p> <p>Nota2 : 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"> <li>Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</li> </ul> <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"> <li>Copia de la guía.</li> </ul>
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>02 días hábiles con propio.</li> <li>Variable correo ordinario.</li> <li>Variable mensajería especializada</li> </ul>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsables:</p> <p>a) Responsables: Fabiola Alejandra Comi Xolot: Jefa de Departamento de Servicios Generales. Giusseppe Castro Martínez: Jefe de Área de Servicios Generales.</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: directo 5622-8724</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:fabiola_comi@cuaieed.unam.mx">fabiola_comi@cuaieed.unam.mx</a>, <a href="mailto:giusseppe_castro@cuaieed.unam.mx">giuseppe_castro@cuaieed.unam.mx</a></p>

Handwritten signatures and initials on the right margin of the page.

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 Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar.</li> <li>En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado.</li> <li>La asignación de los transportes estará sujeta a disponibilidad de personal y vehículo.</li> </ul> <p>Nota: Para salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida y seguro de equipo.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 3 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>Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es entregada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Local con 3 días de anticipación</li> <li>Foráneo con 5 días de anticipación</li> </ul> <p>Los servicios de transporte, sin excepción tendrán una tolerancia solo de 15 minutos, después de los cuales la solicitud se dará por atendida.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsables:</p> <p>a) Responsables: Fabiola Alejandra Comi Xolot: Jefa de Departamento de Servicios Generales. Giusseppe Castro Martínez: Jefe de Área de servicios Generales.</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: directo 5622-8724 y 5622-8801</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:fabiola_comi@cuaieed.unam.mx">fabiola_comi@cuaieed.unam.mx</a> <a href="mailto:giusseppe_castro@cuaieed.unam.mx">giuseppe_castro@cuaieed.unam.mx</a></p>

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, 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"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 11 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>F02 PSG 0201 Solicitud de reproducción y engargolado de documentos debidamente requisitada y firmada.</li> </ul> <p>Si se solicita menos de 10 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar en F03 PSG 0201 el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente, que se encuentra en el área de fotocopiado.</li> </ul>
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</li> <li>Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.</li> </ul>
Tiempo de respuesta	Variable: 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables: Fabiola Alejandra Comi Xolot: Jefa de Departamento de Servicios Generales. Giusseppe Castro Martínez. Jefe de Área de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-8724</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:fabiola_comi@cuaieed.unam.mx">fabiola_comi@cuaieed.unam.mx</a></li> <li><a href="mailto:giusseppe_castro@cuaieed.unam.mx">giusseppe_castro@cuaieed.unam.mx</a></li> </ul>



SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es entregada con 3 días de anticipación
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables: Fabiola Alejandra Comi Xolot: Jefa de Departamento de Servicios Generales.</li> <li>Giusseppe Castro Martínez: Jefe de Área de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-8724 y 5622-8801</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:fabiola_comi@cuaieed.unam.mx">fabiola_comi@cuaieed.unam.mx</a> <a href="mailto:giusseppe_castro@cuaieed.unam.mx">giusseppe_castro@cuaieed.unam.mx</a></li> </ul>

SERVICIOS DIVERSOS  
PRÉSTAMO DE SALAS DE REUNIÓN

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia, 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"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
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	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es entregada con 5 días de anticipación
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>a) Responsables: Fabiola Alejandra Comi Xolot: Jefa de Departamento de Servicios Generales. Giusseppe Castro Martínez: Jefe de Área de servicios Generales</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: directo 5622-8724 y 5622-8801</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:fabiola_comi@cuaieed.unam.mx">fabiola_comi@cuaieed.unam.mx</a> <a href="mailto:giusseppe_castro@cuaieed.unam.mx">giuseppe_castro@cuaieed.unam.mx</a></p>

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
0	1 de septiembre de 2021	Elaboración del Catálogo de servicios por creación de la CUAIEED

5. ANEXOS

No aplica.

