



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN CON EL CONSEJO UNIVERSITARIO

Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Lic. Alejandro Martínez Hernández	Responsable del proceso de Servicios Generales	
Revisó	C.P. Arturo Manrique Ortega	Representante de JUA para el SGC	
Autorizó	L.C. Ma. Guadalupe García García	Jefa 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 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 Vinculación con el Consejo 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	A infraestructura con personal externo	1	Variable	Variable	
	A equipo	1	Variable	Variable	
	A parque vehicular	1	Variable	Variable	
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	N/A	1	
		Correo ordinario	2	3	
		Mensajería especializada	3	4	
	Transporte	De personas	1	N/A	1
	Reproducción y engargolado	Reproducción	1	N/A	1
		Engargolado	1	N/A	1

*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 Coordinación de Vinculación con el Consejo Universitario, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
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>El 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>En 1 día hábil 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> <ol style="list-style-type: none"> Responsable: Lic. Alejandro Martínez Hernández Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 56221590 al 93 ext. 129 Correo electrónico: alejandromartinez@unam.mx

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Coordinación de Vinculación con el Consejo Universitario, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
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>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 1 día hábil 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"> a) Lic. Alejandro Martínez Hernández Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: 56221590 al 93 ext. 129 d) Correo electrónico: alejandromartinez@unam.mx

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Coordinación de Vinculación con el Consejo Universitario, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
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 vehículo. <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	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 1 día hábil 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"> a) Lic. Alejandro Martínez Hernández Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: 56221590 al 93 ext. 129 d) Correo electrónico: alejandromartinez@unam.mx

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 Vinculación con el Consejo Universitario.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal responsable de comisiones, personal de apoyo a la coordinación y del área administrativa.
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 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"> 1 día hábil con propio. 2 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. 3 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"> Lic. Alejandro Martínez Hernández Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 56221590 al 93 ext. 129. Correo electrónico: alejandromartinez@unam.mx

TRANSPORTE DE PERSONAS

Descripción	Proporcionar o gestionar los servicios de transporte de personal de la Coordinación de Vinculación con el Consejo Universitario a fin de coadyuvar en el cumplimiento de las funciones sustantivas y administrativas.
Usuario(s)	Personal responsable de comisiones, personal de apoyo a la coordinación y del área administrativa.
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. <p>Locales: Entregar la solicitud con 1 día hábil 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, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	1 día hábil 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 a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lic. Alejandro Martínez Hernández Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: 56221590 al 93 ext. 129. d) Correo electrónico: alejandromartinez@unam.mx

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Coordinación de Vinculación con el Consejo Universitario, 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.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita 51 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, debidamente requisitada y firmada <p>Si se solicita menos de 51 reproducciones o un engargolado, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> F03 PSG 0201 Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos
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	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"> Lic. Alejandro Martínez Hernández Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 Teléfono de atención: 56221590 al 93 ext. 129 Correo electrónico: alejandromartinez@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	20/04/2022	Se adecúa el servicio de mantenimiento; se agrupan los servicios de apoyo, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC).
02	01/03/2023	Actualización de servicios declarados y formatos de acuerdo con la revisión y observaciones de la asesora técnica, así como su alineación al Catálogo de servicios institucional de Servicios Generales.

5. ANEXOS

No aplica.