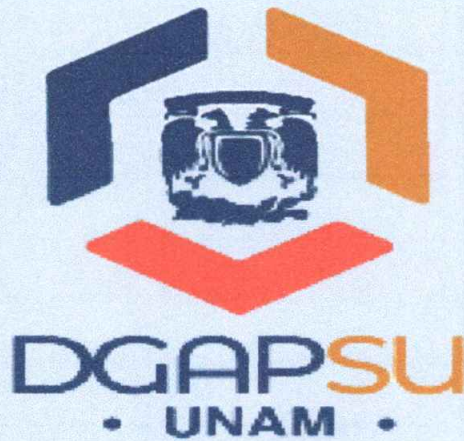




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE ANÁLISIS, PROTECCIÓN Y SEGURIDAD
UNIVERSITARIA

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



	NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA
Elaboró	C.D. Roberto Ruíz Vital	Responsable de Proceso de Servicios Generales.	
Revisó	Mtro. Joaquín III Guerrero García	Representante del Jefe de la Unidad Administrativa.	
Autorizó	C.P. Armando Menchaca Monroy	Jefe 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 Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, 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	5	7
	A infraestructura con personal externo	1	N/A	Dependerá de la valoración técnica por parte del proveedor.
	A equipo	*2	De acuerdo con lo establecido en la solicitud de servicios.	
	A parque vehicular	2	**7	Dependerá de la valoración técnica y/o por las fechas establecidas por el proveedor.
Reproducción y engargolado Servicios diversos	Reproducción	2	N/A	2
	Engargolado	1	1	2

- Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

*tiempo de reparación más el tiempo que tardan en sustituir las refacciones.

**Dependerá de la gravedad de la avería.

De acuerdo con lo establecido con lo establecido en la solicitud de servicios

3. FICHAS DE SERVICIO

Mantenimiento a infraestructura
con personal interno

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, 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"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Revisión 00 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. 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	Tiempo con personal interno: 07 días hábiles
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> Responsable: C.D. Roberto Ruiz Vital. Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas. Teléfono de atención: Directo 5622-6162. Correo electrónico: roberto@dgapsu.unam.mx

Mantenimiento a infraestructura
con personal externo

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, 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"> Solicitud única de servicios FO1 PSG 0101 Revisión 00 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. 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 externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente, el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>En 07 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	<ul style="list-style-type: none"> Responsable: C.D. Roberto Ruiz Vital. Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas. Teléfono de atención: Directo 5622-6162. Correo electrónico: roberto@dgapsu.unam.mx

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, 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"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Revisión 00 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 02 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	<ul style="list-style-type: none"> Responsable: C.D. Roberto Ruiz Vital. Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas. Teléfono de atención: Directo 5622-6162. Correo electrónico: roberto@dgapsu.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, 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"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Revisión 00 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 5 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable: C.D. Roberto Ruiz Vital. Jefe del Departamento de Servicios Generales. • La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas. • Teléfono de atención: Directo 5622-6162. • Correo electrónico: roberto@dgapsu.unam.mx

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicitan 100 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de reproducción y engargolado de documentos F02 PSG 0201 Revisión 00 debidamente requisitada y firmada. <p>Si se solicita menos de 100 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos con el registro de control interno.
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	<ul style="list-style-type: none"> Responsable: C.D. Roberto Ruiz Vital. Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de 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: Directo 5622-6162. Correo electrónico: roberto@dgapsu.unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	15/11/2018	Con fecha 05 de noviembre del 2018, mediante el "Acuerdo que reorganiza la estructura administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de México" publicado en la Gaceta UNAM, emitido por el Dr. Enrique Graue Wiechers, Rector de la Universidad Nacional Autónoma de México en el acuerdo numeral Décimo Tercero que a la letra dice: Desaparece la Dirección General de Prevención y Protección Civil y se crea la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria adscrita a la Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria.
01	02/12/2019	Con fecha 14 de noviembre del presente año causó baja el C.P. Victoriano Hernández Manríquez, como Jefe del Departamento de Personal y representante de la Unidad Administrativa, siendo nombrado en este último cargo el Mtro. Carlos Martín Ayala Escalante.
02	30/11/2020	Con fecha 15 de octubre del presente año, causa baja el Mtro. Carlos Martín Ayala Escalante como Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y como representante del Jefe de la Unidad Administrativa, siendo nombrado en este último cargo el Mtro. Joaquín III Guerrero García.
03	30/05/2023	Con fecha 1° de febrero del presente año se establecen los montos máximos para la adjudicación de contratos de obra y servicios relacionados con la misma, vigente y aplicables para el ejercicio 2023. Así mismo, se hace la inclusión de lineamientos y actividades para el registro y seguimiento en el PASAOR.

5. ANEXOS

No aplica.