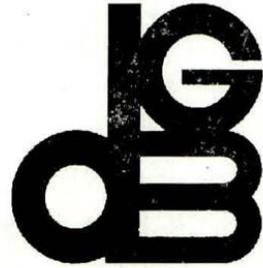




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
 SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
 DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Catálogo de Servicios
 Dirección General de Bibliotecas



Proceso de Servicios Generales



| C O N T R O L D E E M I S I O N | | | |
|---------------------------------|--|---|----------------------------------|
| | Elaboró | Revisó | Autorizó |
| Nombre | C. José Luis Rodríguez Toledo | Lic. Mario Ulises Pérez Vázquez | Lic. Ulises Julio Cruz Hernández |
| Función | Responsable del Proceso de Servicios Generales | Representante del Jefe de la Unidad Administrativa ante el SGC UNAM | Jefe de la Unidad Administrativa |
| Firma | | | |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: | CS 04 | REVISIÓN: 00 | EMISIÓN: Octubre 2018 |

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 la Dirección General de Bibliotecas, 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 Bibliotecas, 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 | 18 días | N/A | 20 días |
| | A infraestructura con personal externo | Periodo vacacional | N/A | Periodo vacacional |
| | A equipo | Variable | N/A | Variable |
| | A parque vehicular | Variable | N/A | Variable |
| Correspondencia y/o paquetería | Con propio | 3 días | N/A | 4 días |
| | Correo ordinario | 8 días | N/A | 10 días |
| | Mensajería especializada | 5 días | N/A | 5 días |
| Transporte | De personas | Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación. | | |
| | De carga | | | |
| Reproducción y engargolado | Reproducción | 6 días | N/A | 8 días |
| | Engargolado | Variable | N/A | Variable |
| Servicios diversos | Limpieza | Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación. | | |
| | Préstamo de equipo y salas de reunión | | | |
| Seguridad | Seguridad para eventos especiales | Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 15 días hábiles 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

| | |
|---|---|
| Descripción | Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Dirección General de Bibliotecas, 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 de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. 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 interno: 18 días hábiles El total para la entrega al usuario: 20 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 3 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> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): C. José Luis Rodríguez Toledo; Jefe del 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 56-22-16-15. Correo electrónico: jose Luisr@dgb.unam.mx |

Mantenimiento a Equipo

Mantenimiento a Equipo

| | |
|---|---|
| <p>Descripción</p> | <p>Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Dirección General de Bibliotecas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.</p> |
| <p>Usuario(s)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. |
| <p>Requisitos para solicitar el servicio</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. |
| <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>Variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 3 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"> a) Responsable(s): José Luis Rodríguez Toledo; Jefe del Departamento de 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: directo 56-22-16-15. d) Correo electrónico: joseluisr@dgb.unam.mx |

Mantenimiento a Parque Vehicular

Variable

| | |
|---|---|
| Descripción | Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Dirección General de Bibliotecas 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 de servicio a equipo y parque vehicular F03 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>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"> a) Responsable(s): José Luis Rodríguez Toledo; Jefe del Departamento de 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: directo 56-22-16-15. d) Correo electrónico: joseluivr@dgb.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 Dirección General de Bibliotecas. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 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. • 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"> • 4 días hábiles con propio. • 10 días hábiles ordinarios, depende del tiempo que establezca la empresa. • 5 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"> Responsable(s): José Luis Rodríguez Toledo; Jefe del 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 56-22-16-15. Correo electrónico: jose Luis@ dgb.unam.mx |

Transporte de Personas o Carga

| | |
|---|---|
| <p>Descripción</p> | <p>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 Dirección General de Bibliotecas.</p> |
| <p>Usuario(s)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. |
| <p>Requisitos para solicitar el servicio</p> | <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 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 traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p> |
| <p>Resultados del servicio</p> | <p>Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</p> |
| <p>Tiempo de respuesta</p> | <p>2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.</p> |
| <p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p> | <p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): José Luis Rodríguez Toledo; Jefe del 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 56-22-16-15. Correo electrónico: joseluisr@dgb.unam.mx |

Reproducción y/o Engargolado

| | |
|--|---|
| Descripción | Proporcionar o gestionar al personal de la Dirección General de Bibliotecas, 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 hasta 10 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de reproducción y engargolado de documentos F02 PSG 0201 debidamente requisitada y firmada. <p>Si se solicita menos de 10 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos F03 PSG 0201 |
| 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 | Variable (de 4 a 8 días hábiles). Se determina con base al volumen y se registra el tiempo comprometido 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"> • Responsable(s): José Luis Rodríguez Toledo; Jefe del 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 56-22-16-15. • Correo electrónico: joseluisr@dgb.unam.mx |

Servicios Diversos

Limpieza

| | |
|---|---|
| Descripción | Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Dirección General de Bibliotecas a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 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): José Luis Rodríguez Toledo; Jefe del 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 56-22-16-15. • Correo electrónico: joseluisr@dgb.unam.mx |

Servicios Diversos
Préstamo de equipo y salas de reunión

| | |
|--|---|
| Descripción | Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Dirección General de Bibliotecas, 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"> • Responsable de área. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. |
| 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 | 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"> a) Responsable(s): José Luis Rodríguez Toledo; Jefe del Departamento de 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: directo 56-22-16-15. d) Correo electrónico: joseluisr@dgb.unam.mx |

Seguridad
Seguridad para eventos especiales

| | |
|--|--|
| Descripción | Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo de la Dirección General de Bibliotecas. |
| Usuario | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios de seguridad F01 PSG 0301 vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento. • Entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación. |
| Resultados del servicio | <p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble; • control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso; • atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o • aviso a Protección civil. |
| Tiempo de respuesta | 15 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario. |
| Responsable, lugar, días y horarios de atención | <p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): José Luis Rodríguez Toledo; Jefe del Departamento de 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: directo 56-22-16-15. d) Correo electrónico: joseluisr@dgb.unam.mx |

4. CONTROL DE CAMBIOS

| Número de revisión | Fecha de entrada en vigor | Motivo del cambio |
|--------------------|---------------------------|---|
| 00 | 01/10/2018 | Adecuación del documento por actualización del SGC. |

5. ANEXOS

No aplica.