



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
DIRECCIÓN GENERAL DE CÓMPUTO Y DE TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
UNIDAD ADMINISTRATIVA

– Catálogo de servicios  
Proceso de Servicios Generales



**DGTIC**

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Ing. Germán Héctor Serrano Enriquez	Responsable del proceso de Servicios Generales	
Revisó	C.P. René Ocampo Fernández	Representante del Jefe de Unidad Administrativa	
Autorizó	Mtro. Miguel Ángel Villanueva Vélez	Jefe 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 la entidad, 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 Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación, 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/o correctivo	A infraestructura con personal externo	1	5	6
	A equipo	N/A	3	3
	A parque vehicular	N/A	3	3
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	0	2
	Mensajería especializada	N/A	2	2
Transporte	De personas Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.	2	0	2
	De carga Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.	2	2	4
Reproducción y engargolado	Reproducción	2	0	2
	Engargolado	2	0	2
Servicios Diversos	Limpieza Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.	2	0	2
	Cafetería Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.	1	0	1
	Préstamo de Auditorio Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.	1	0	1
	Cerrajería Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.	1	1	2
Seguridad	Seguridad para eventos especiales. Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.	2	N/A	2

\* 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

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la DG TIC, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<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>En 6 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs.</li> <li>c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527</li> <li>d) Correo electrónico: hser@unam.mx</li> </ul>

## MANTENIMIENTO A EQUIPO

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la DGTIC, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	6 días hábiles
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enriquez.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs.</li> <li>c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527</li> <li>d) Correo electrónico: hser@unam.mx</li> </ul>

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la DGTIC, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de área.</li> <li>• Responsable del vehículo.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	9 días hábiles
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs.</li> <li>c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527</li> <li>d) Correo electrónico: hser@unam.mx</li> </ul>

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA**  
**Con propio o mensajería especializada**

<b>Descripción</b>	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la DGTIC.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Registro en la Bitácora de correspondencia.</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.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todas las solicitudes para envío de correspondencia que se reciban después de las 10:00hrs., se programarán para el día siguiente.</li> <li>- La entrega con propio está sujeta a la disponibilidad de oficiales de transporte.</li> <li>- La entrega especializada, está sujeta a las condiciones del prestador de servicio externo.</li> </ul> </li> </ul> <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<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>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 días hábiles con propio.</li> <li>• 4 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs.</li> <li>Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527</li> <li>Correo electrónico: hser@unam.mx</li> </ol>

## TRANSPORTE DE PERSONAS O CARGA

<b>Descripción</b>	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 DGTIC.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el día, hora, lugar de origen y destino, así como 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> </ul> <p>Locales: Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs.</li> <li>c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527</li> <li>d) Correo electrónico: hser@unam.mx</li> </ul>



## REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal de la DGTIC, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<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>
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 días hábiles.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs.</li> <li>c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527</li> <li>d) Correo electrónico: hser@unam.mx</li> </ul>

SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la DG TIC, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
<b>Tiempo de respuesta</b>	3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs.</li> <li>c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527</li> <li>d) Correo electrónico: hser@unam.mx</li> </ul>

SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridos por la DGTIC, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
<b>Tiempo de respuesta</b>	3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs.</li> <li>c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527</li> <li>d) Correo electrónico: hser@unam.mx</li> </ul>

SERVICIOS DIVERSOS  
PRÉSTAMO DE AUDITORIO

<b>Descripción</b>	Préstamo de Auditorio en la DGTIC, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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>
<b>Resultados del servicio</b>	Entregar el espacio en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
<b>Tiempo de respuesta</b>	3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs.</li> <li>c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527</li> <li>d) Correo electrónico: hser@unam.mx</li> </ul>

SERVICIOS DIVERSOS  
CERRAJERÍA

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de cerrajería necesarios en la DGTIC.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.</li> </ul> <p>Nota: El servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cerrajería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha solicitada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs.</li> <li>c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527</li> <li>d) Correo electrónico: hser@unam.mx</li> </ul>

SEGURIDAD  
SEGURIDAD PARA EVENTOS ESPECIALES

<p><b>Descripción</b></p> <p>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 D.G.T.I.C.</p>	<p><b>Usuario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de área</li> </ul>	<p><b>Requisitos para solicitar el servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• 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.</li> <li>• Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul>	<p><b>Resultados del servicio</b></p> <p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble;</li> <li>• control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso;</li> <li>• atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad.</li> </ul>	<p><b>Tiempo de respuesta</b></p> <p>2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.</p>	<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p> <p>a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enriquez                  b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs.                  c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527.                  d) Correo electrónico: hser@unam.mx</p> <p>La solicitud debe entregarse en:</p>
---	--	---	---	---	--

## CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	30/03/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	13/11/2020	Cambio de quienes autorizan los servicios y actualización de los mismos.
02	21/04/2021	Adición de los servicios de seguridad, cerrajería y actualización del tiempo de respuesta.
03	01/08/2021	Cambio de nombre del Jefe de Unidad Administrativa.

## 4. ANEXOS

No aplica.