



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
UNIDAD ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

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



DGECI
Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización
UNAM

Elaboró	L.A. Ma. Dolores González Jiménez	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Adriana Hernández Arcos	Representante del Sistema de Gestión de la Calidad	
Autorizó	Mtro. Martín López Barrera	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 Cooperación e Internacionalización (DGEI), 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	*3	N/A	3
	A infraestructura con personal externo	2	6	8
	A equipo	2	De acuerdo con el contrato correspondiente	El establecido en contrato.
	A parque vehicular	2	De acuerdo con cotización del proveedor	El establecido en cotización
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1 a 2	N/A	1 a 2 y de acuerdo con cantidad y hora de entrega
	Mensajería especializada	1 a 2	De acuerdo con cantidad y hora de entrega	1 a 2 y de acuerdo con cantidad y hora de entrega
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación, foráneos 7 días hábiles.		
	De carga			
Engargolado	Engargolado	1	De acuerdo con cantidad y hora de entrega	1 a 2 de acuerdo con cantidad y hora de entrega
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es entregada con al menos con 2 días (limpieza) 3 días hábiles de anticipación (cafetería) y préstamo de equipo y/o salas). dependiendo el aforo solicitado, requisitos y disponibilidad de la sede.		
	Cafetería			
	Préstamo de equipo y/o salas de juntas en DGEI			

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO *	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
	Préstamos de salas en Ciudad Universitaria	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con al menos 5 días hábiles de anticipación. Dependiendo el aforo solicitado, requisitos y disponibilidad de la sede.		
	Préstamo de Auditorio.	3 meses	Dependiendo de aforo solicitado y disponibilidad	3 meses
	Préstamo de banderas para eventos en la DGECl.	Entrega del servicio en fecha y hora requeridos, si la solicitud es con al menos 5 días hábiles de anticipación.		
	Préstamo de banderas para eventos en otras entidades o dependencias.	Entrega del servicio en fecha y hora requeridos, si la solicitud u oficio se entregan con 5 días hábiles de anticipación. Dependiendo de su disponibilidad.		

*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).

NOTA: En caso de contingencia sanitaria o alguna interrupción de labores derivada de diferentes eventos ajenos a la DGECl, los tiempos de respuesta definidos en el presente catálogo para el cumplimiento de los servicios podrían verse afectados, por lo que los tiempos de atención se definirán y comunicarán de acuerdo con las indicaciones de la administración central universitaria-

3. FICHAS DE SERVICIO

Mantenimiento a infraestructura

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y equipamiento de la DGECl, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de departamento, coordinadores o directores 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.

Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 3 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 2 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> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): L.A. Ma. Dolores González Jiménez/ C. Jesús Agis Soto. b) Jefa de Departamento de Servicios Generale/ Jefe de Servicios Generales Personal Administrativo de Base. c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. d) Teléfono de atención: directo 5448 3800, extensiones 37412, 80852 e) Correo electrónico: dolores.gonzalez@global.unam.mx, agis@global.unam.mx

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la DGECI, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de departamento, coordinadores o directores 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.
Resultados del servicio	Entrega del equipo funcionando 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 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> <p>a) Responsable(s): L.A. Ma. Dolores González Jiménez/ C. Jesús Agis Soto</p> <p>b) Jefe de Departamento de Servicios Generales, Jefe de Servicios Personal Administrativo de Base-</p> <p>c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>d) Teléfono de atención: directo 5448 3800, extensiones 37412, 80852</p> <p>Correo electrónico: dolores.gonzalez@global.unam.mx, agis@global.unam.mx</p>

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la DGECI, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal responsable registrado en resguardo de vehículo asignado.
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.
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 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> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): L.A. Ma. Dolores González Jiménez/ C. Jesús Agis Soto Jefa de Departamento de Servicios Generales, Jefe de Servicios Personal Administrativo de Base- Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5448 3800, extensiones 37412, 80852 <p>Correo electrónico: dolores.gonzalez@global.unam.mx, agis@global.unam.mx</p>

**Servicios de correspondencia y/o paquetería
Con propio o mensajería especializada**

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la DGECl.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de departamento, coordinadores o directores 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. • Registro en la F06 PSG 0201 Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería. • 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, teléfono de referencia 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"> • Guía aérea generada en portal DHL.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 01 a 02 días hábiles con propio (si se entrega por parte del usuario es antes de las 11:00 a.m.), dependiendo de cantidad y destinos. Si es entregado después de las 11:00 a.m. se entregará al siguiente día hábil. • Para la Secretaría de Relaciones Exteriores, SEP, embajadas, la entrega será los martes y jueves. • 05 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa DHL y que todos los datos proporcionados por el usuario sean correctos.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): L.A. Ma. Dolores González Jiménez, C. Jesús Agis Soto, José Antonio Ramírez Álvarez (correspondencia por DHL). Jefa de Departamento de Servicios Generales, Jefe de Servicios Personal Administrativo de Base, Asistente de Procesos. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5448 3800, extensiones 37412, 80852

	Correo electrónico: dolores.gonzalez@global.unam.mx , agis@global.unam.mx , jramirez@global.unam.mx
--	--

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 DGECI.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsables de departamento coordinadores o directores 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 claramente el día, hora, lugar origen y destino, así como 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, nombre de la persona responsable de recibirlo. <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 al menos 03 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 7 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	03 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> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): L.A. Ma. Dolores González Jiménez/ C. Jesús Agis Soto Jefe de Departamento de Servicios Generales, Jefe de Servicios Personal Administrativo de Base- Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5448 3800, extensiones 37412, 80852 <p>Correo electrónico: dolores.gonzalez@global.unam.mx, agis@global.unam.mx</p>

Engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la DGECI, el servicio de engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de departamento, coordinadores, directores de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita engargolado se requiere llenar la:</p> <ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente debidamente requisitada y firmada; y/o <p>Para engargolado de material</p> <ul style="list-style-type: none"> Con propio, se recibe el material original de 09:00 a 14:00 horas. después de este horario sólo podrá realizarse con proveedor externo o el día siguiente a su entrega.
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de la cantidad de 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, hora de entrega de solicitud 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"> Responsable(s): L.A. Ma. Dolores González Jiménez/ C. Jesús Agis Soto Jefa de Departamento de Servicios Generales, Jefe de Servicios Personal Administrativo de Base- Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas. Teléfono de atención: directo 5448 3800, extensiones 37412, 80852 <p>Correo electrónico: dolores.gonzalez@global.unam.mx, agis@global.unam.mxLa solicitud debe entregarse en:</p>

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la DGECI, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
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 tipo de servicio requerido. Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	2 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> <p>a) Responsable(s): L.A. Ma. Dolores González Jiménez/ C. Jesús Agis Soto</p> <p>b) Jefa de Departamento de Servicios Generales, Jefe de Servicios Personal Administrativo de Base-</p> <p>c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>d) Teléfono de atención: directo 5448 3800, extensiones 37412, 80852</p> <p>Correo electrónico: dolores.gonzalez@global.unam.mx, agis@global.unam.mx</p>

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de cafetería en la DGECI o sedes externas, 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"> • Responsables de departamento coordinadores, directores 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 claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	3 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): L.A. Ma. Dolores González Jiménez b) Jefe de Departamento de Servicios Generales c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00. d) Teléfono de atención: directo 5448 3800, extensión 37412 <p>Correo electrónico: dolores.gonzalez@global.unam.mx,</p>

Servicios diversos
Préstamo de equipo y salas de reunión en la DGECI

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la DGECI, 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"> • Responsables de departamento, coordinadores, directores 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 claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) y/o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	3 días hábiles para autorizar el servicio y coordinarlo con la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicación DGECI para 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): L.A. Ma. Dolores González Jiménez b) Jefe de Departamento de Servicios Generales c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00. d) Teléfono de atención: directo 5448 3800, extensión 37412 <p>Correo electrónico: dolores.gonzalez@global.unam.mx,</p>

Servicios diversos
Préstamo de equipo y salas de reunión en Ciudad Universitaria (C.U.)

Descripción	Gestionar ante Entidades y Dependencias de la UNAM sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en C.U., 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 departamento, coordinadores y directores 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 claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con al menos 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) y/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 coordinarlo con la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicación DGECI y con la sede, para 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): L.A. Ma. Dolores González Jiménez b) Jefe de Departamento de Servicios Generales c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00. d) Teléfono de atención: directo 5448 3800, extensión 37412 <p>Correo electrónico: dolores.gonzalez@global.unam.mx,</p>

Servicios diversos
Préstamo de Auditorio

Descripción	Gestionar ante Entidades y Dependencias de la UNAM el préstamo de auditorios, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en C.U., 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 departamento, coordinadores, directores 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 claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con al menos 3 meses de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) y/o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud. Cabe mencionar que la sede puede cambiar, dependiendo de requisitos, aforo y disponibilidad del espacio.
Tiempo de respuesta	3 meses de anticipación para autorizar el servicio y coordinarlo con la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicación DGECI y con la sede, para 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) Responsable(s): L.A. Ma. Dolores González Jiménez b) Jefe de Departamento de Servicios Generales c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00. d) Teléfono de atención: directo 5448 3800, extensión 37412 <p>Correo electrónico: dolores.gonzalez@global.unam.mx,</p>

Servicios diversos
Préstamo de banderas en la DGECI

Descripción	Préstamo de bandera(s) para reuniones en salas de la DGECI (con asta y base) 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 departamento, coordinadores, directores 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 claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con al menos 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar las banderas 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 coordinarlo con la sede, para 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): L.A. Ma. Dolores González Jiménez b) Jefa de Departamento de Servicios Generales c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00. d) Teléfono de atención: directo 5448 3800, extensión 37412 <p>Correo electrónico: dolores.gonzalez@global.unam.mx,</p>

Servicios diversos
Préstamo de banderas a entidades o dependencias en C.U.

Descripción	Préstamo de banderas (con asta y base) a entidades o dependencias en C.U., 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 departamento, coordinadores, directores de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de solicitud dirigido al Jefe de Unidad administrativa con copia al Jefe de Departamento de Servicios Generales. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido, evento, responsable de manejo del material, así como fecha para recoger y devolver las banderas a la DGECI. • Entregar la solicitud con al menos 5 días hábiles de anticipación. • Devolver el material prestado en las condiciones y estado en que fueron recibidas.
Resultados del servicio	Entregar las banderas solicitadas en la fecha y hora indicadas en el oficio conforme a los requisitos de la solicitud. Cabe mencionar que para este servicio se dará prioridad a eventos de la DGECI.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y coordinarlo con la sede, para 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): L.A. Ma. Dolores González Jiménez b) Jefe de Departamento de Servicios Generales c) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00. d) Teléfono de atención: directo 5448 3800, extensión 37412 <p>Correo electrónico: dolores.gonzalez@global.unam.mx,</p>

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	30/11/2020	Actualización por cambio de jefe de Unidad Administrativa y adecuación de servicios del proceso.

5. ANEXOS

No aplica.