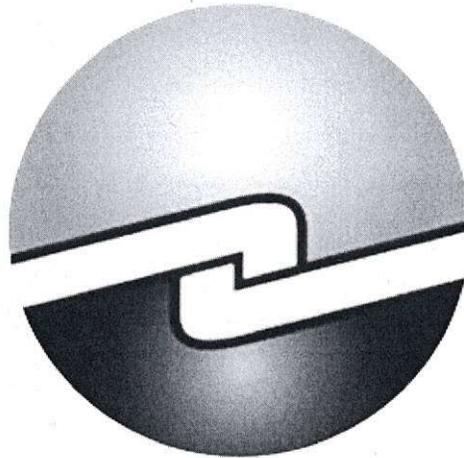




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE INCORPORACIÓN Y REVALIDACION DE ESTUDIOS

– Catálogo de servicios
Proceso de Servicios generales



DGIRE

	Nombre		Cargo	Firma
Elaboró	Lic. Zoyla Rosas Baruch		Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	L.C. Liliana Gómez Pérez		Representante de la Secretaria Administrativa	
Autorizó	L.C. Liliana Gómez Pérez		Secretaria Administrativa	

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **Secretaría 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 Incorporación y Revalidación de Estudios**, 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 ²⁾
Mantenimiento preventivo y correctivo	A infraestructura con personal interno	5	N/A	5
	A infraestructura con personal externo	5	10	15
	A equipo	5	10	15
	A parque vehicular	3	5	8
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	N/A	3
	Correo ordinario	2	5	7
	Mensajería especializada	2	5	7
Transporte	De personas	Locales: Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	Entrega del servicio con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.		
	Engargolado			
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación. Se debe consultar la disponibilidad de las salas de reunión		
	Cafetería			
	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 5 días hábiles de anticipación.		
Otros	De acuerdo a las necesidades y recursos del Instituto	Entrega del servicio con base a los recursos de del Instituto.		

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 Incorporación y Revalidación de Estudios 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"> Presentar solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página www.servicios.presupuesto.unam.mx 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: 5 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 10 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 el Departamento de Servicios Generales</p> <p>Responsable: Lic. Zoyla Rosas Baruch</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 55 56 22 60 36</p> <p>Correo electrónico: zoyla_rosas@dgire.unam.mx</p>