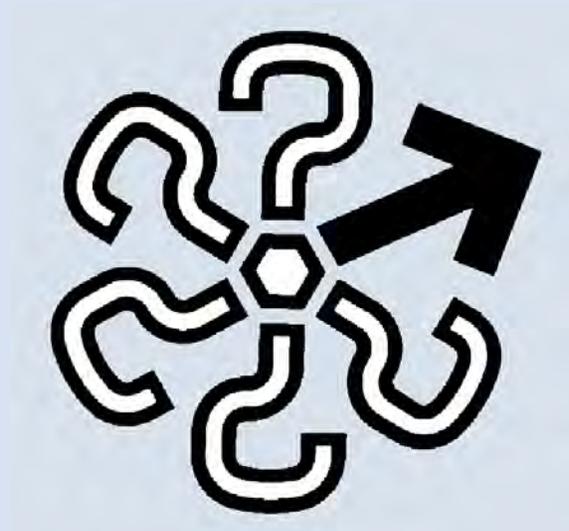




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN EDUCATIVA

# Catálogo de Servicios Proceso de Servicios Generales



	<b>Nombre</b>	<b>Función</b>	<b>Firma</b>
Elaboró	Mtro. Enrique Corrales González	Responsable de Servicios Generales	
Revisó	C.P. Martha Villegas Ullrich	Representante del Jefe de Unidad Administrativa	
Autorizó	Lic. José Alfredo Tapia Galicia	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 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 Orientación y Atención Educativa, 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	10	N/A	10
	A infraestructura con personal externo	5	Variable	Variable
	A equipo	5	Variable	Variable
	A parque vehicular	5	Variable	Variable
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	N/A	3
	Correo ordinario	3	Variable	Variable
	Mensajería especializada	5	Variable	Variable
Transporte	De personas	3	Variable	Variable
	De carga	5	Variable	Variable
Reproducción y engargolado	Reproducción	3	N/A	3
	Engargolado	3	N/A	3
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
	Cafetería			
Seguridad	Seguridad para eventos especiales			
Otros	De acuerdo a las necesidades y recursos de la entidad o dependencia	Variable	Variable	Variable

\*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 Dirección General de Orientación y Atención Educativa, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario</b>	Responsable de área.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</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 interno: 10 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: tiempo variable, 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 5 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 el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: Mtro. Enrique Corrales González, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-0456.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:enrique.corrales@comunidad.unam.mx">enrique.corrales@comunidad.unam.mx</a></p>

## MANTENIMIENTO A EQUIPO

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario</b>	Responsable de área.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 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>	<p>Tiempo con personal interno: <b>5 días hábiles</b></p> <p>Tiempo con personal externo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo, en <b>5 días hábiles</b> se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: Mtro. Enrique Corrales González, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>e) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>b) Teléfono de atención: directo 5622-0456.</p> <p>c) Correo electrónico: <a href="mailto:enrique.corrales@comunidad.unam.mx">enrique.corrales@comunidad.unam.mx</a></p>

## MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario</b>	Responsable de área.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 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>	<p>Tiempo con personal interno: <b>5 días hábiles</b></p> <p>Tiempo con personal externo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo, en <b>5 días hábiles</b> se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: Mtro. Enrique Corrales González, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>a) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>b) Teléfono de atención: directo 5622-0456.</p> <p>c) Correo electrónico: : <a href="mailto:enrique.corrales@comunidad.unam.mx">enrique.corrales@comunidad.unam.mx</a></p>

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA**  
**Con propio, correo ordinario 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 Dirección General de Orientación y Atención Educativa.
<b>Usuario</b>	Responsable de área.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada, sólo en caso que se requiera utilizar mensajería especializada* o se trate de remesas de más de 50 sobres. ó</li> <li>• Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201, sólo en caso que se requiera utilizar el servicio de correspondencia con propio o correspondencia UNAM.</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 <b>con domicilio completo</b>, horario de recepción e información adicional.</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>• <b>3 días hábiles con propio.</b></li> <li>• Para correo ordinario, tiempo variable, depende del tiempo que establezca correspondencia UNAM</li> <li>• Para correspondencia especializada, tiempo variable, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Mtro. Enrique Corrales González, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</li> <li>b) * Horario de atención: <b>lunes a viernes de 09:00 a 15:00 hrs.</b></li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-0456.</li> <li>d) Correo electrónico: : <a href="mailto:enrique.corrales@comunidad.unam.mx">enrique.corrales@comunidad.unam.mx</a></li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La correspondencia recibida después de las 15:00 se acusará con fecha del día hábil siguiente.</li> </ul>

## 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 Dirección General de Orientación y Atención Educativa.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio de transporte F04 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y 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>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 <b>3</b> días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con <b>5</b> 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>	<p>Tiempo con personal interno: <b>3</b> días hábiles para transporte de personas y <b>5</b> días hábiles para transporte con carga.</p> <p>Tiempo con personal externo: <b>variable</b>, la realización del servicio dependerá del destino y de los recursos con los que se cuente.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: Mtro. Enrique Corrales González, Jefe del Departamento de Bienes Suministros y Servicios Generales.</p> <p>b) Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-0456.</p> <p>d) Correo electrónico : <a href="mailto:enrique.corrales@comunidad.unam.mx">enrique.corrales@comunidad.unam.mx</a></p>

## REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal de la de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Si se solicita más de 1000 reproducciones, se requiere llenar la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de reproducción y engargolado de documentos F02 PSG 0201 debidamente requisitada y firmada.</li> </ul> <p>Si se solicita menos de 1000 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos F03 PSG 0201</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>	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: Mtro. Enrique Corrales González, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>b) Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-0456.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:enrique.corrales@comunidad.unam.mx">enrique.corrales@comunidad.unam.mx</a></p>

**SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>5</b> 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>	<b>3</b> 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 el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: Mtro. Enrique Corrales González, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>b) Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-0456.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:enrique.corrales@comunidad.unam.mx">enrique.corrales@comunidad.unam.mx</a></p>

**SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>5</b> 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>	<b>3</b> 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 el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: Mtro. Enrique Corrales González, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>b) Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-0456</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:enrique.corrales@comunidad.unam.mx">enrique.corrales@comunidad.unam.mx</a></p>

**SEGURIDAD**  
**SEGURIDAD PARA EVENTOS ESPECIALES**

<b>Descripción</b>	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 Orientación y Atención Educativa.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de servicios de seguridad F01 PSG 0301 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 <b>5 días hábiles</b> de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: <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; o</li> <li>aviso a Protección civil.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>3 días hábiles</b> para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: Mtro. Enrique Corrales González, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>b) Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-0456.</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:enrique.corrales@comunidad.unam.mx">enrique.corrales@comunidad.unam.mx</a></p>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	23/03/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	25/06/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC, actualización de tiempo de respuesta.

#### 5. ANEXOS

No aplica.