



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA  
DIRECCIÓN GENERAL DE RADIO UNAM

## Sistema de Gestión de la Calidad Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



	Nombre	Función	
Elaboró	L.C. Ma. Guadalupe Valdés Pedraza	Representante del Jefe de Unidad Administrativa	
Revisó y Autorizó	C.P. Juan Martín Martínez Pérez	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 Radio UNAM**, 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		A infraestructura con personal interno	10	N/A	10
		A infraestructura con personal externo	3	Variable	Variable
		A equipo	3	Variable	Variable
		A parque vehicular		Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	N/A	1
		Correo ordinario	2	Variable	Variable
		Mensajería especializada	N/A	Variable	Variable
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 1 día hábil de anticipación.		
		De carga			
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 2 días hábiles de anticipación.		
		Cafetería			

\*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 (nombre de la entidad o dependencia), a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director, Subdirectores y Jefes de Departamento</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 por servicio.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<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: 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>a) Responsables: C.P. Juan Martín Martínez Pérez, Jefe de Unidad Administrativa Lic. Antonio Juárez de la Rosa, Jefe de área</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: 55 56 23 32 59, extensiones 33259 y 33285.</p> <p>d) Correos electrónicos: <a href="mailto:juanmartinez@comunidad.unam.mx">juanmartinez@comunidad.unam.mx</a> <a href="mailto:juarezunam@yahoo.com.mx">juarezunam@yahoo.com.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 (nombre de la entidad o dependencia), a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario</b>	Director, Subdirectores y Jefes de Departamento
<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 el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<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><b>Tiempo variable.</b> 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>a) Responsables: C.P. Juan Martín Martínez Pérez, Jefe de Unidad Administrativa Lic. Antonio Juárez de la Rosa, Jefe de área</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: 55 56 23 32 59, extensiones 33259 y 33285.</p> <p>e) Correos electrónicos: <a href="mailto:juanmartinez@comunidad.unam.mx">juanmartinez@comunidad.unam.mx</a> <a href="mailto:juarezunam@yahoo.com.mx">juarezunam@yahoo.com.mx</a></p>

## Mantenimiento a parque vehicular

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la (nombre de la entidad o dependencia), a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario</b>	Director, Subdirectores y Jefes de Departamento
<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 el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<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>	<b>Tiempo variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>a) Responsables: C.P. Juan Martín Martínez Pérez, Jefe de Unidad Administrativa Lic. Antonio Juárez de la Rosa, Jefe de área</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: 55 56 23 32 59, extensiones 33259 y 33285.</p> <p>f) Correos electrónicos: <a href="mailto:juanmartinez@comunidad.unam.mx">juanmartinez@comunidad.unam.mx</a> <a href="mailto:juarezunam@yahoo.com.mx">juarezunam@yahoo.com.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 (nombre de la entidad o dependencia).
<b>Usuarios</b>	Director, Subdirectores y Jefes de Departamento
<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 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.</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 día hábil con propio.</li> <li>• 2 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>• 2 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: Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>a) Responsables: C.P. Juan Martín Martínez Pérez, Jefe de Unidad Administrativa Lic. Antonio Juárez de la Rosa, Jefe de área</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: 55 56 23 32 59, extensiones 33259 y 33285.</p> <p>g) Correos electrónicos: <a href="mailto:juanmartinez@comunidad.unam.mx">juanmartinez@comunidad.unam.mx</a> <a href="mailto:juarezunam@yahoo.com.mx">juarezunam@yahoo.com.mx</a></p>

## 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 (nombre de la entidad o dependencia).
<b>Usuario</b>	Director, Subdirectores y Jefes de Departamento
<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 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 1 día hábil de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC)</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>	1 día hábil 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: Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>a) Responsables: C.P. Juan Martín Martínez Pérez, Jefe de Unidad Administrativa Lic. Antonio Juárez de la Rosa, Jefe de área</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: 55 56 23 32 59, extensiones 33259 y 33285.</p> <p>h) Correos electrónicos: <a href="mailto:juanmartinez@comunidad.unam.mx">juanmartinez@comunidad.unam.mx</a> <a href="mailto:juarezunam@yahoo.com.mx">juarezunam@yahoo.com.mx</a></p>

**Servicios diversos**  
**Limpieza**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la (nombre de la entidad o dependencia), a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuarios</b>	Director, Subdirectores y Jefes de Departamento
<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>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 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: Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>d) Responsables: C.P. Juan Martín Martínez Pérez, Jefe de Unidad Administrativa Lic. Antonio Juárez de la Rosa, Jefe de área</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>f) Teléfono de atención: 55 56 23 32 59, extensiones 33259 y 33285.</p> <p>i) Correos electrónicos: <a href="mailto:juanmartinez@comunidad.unam.mx">juanmartinez@comunidad.unam.mx</a> <a href="mailto:juarezunam@yahoo.com.mx">juarezunam@yahoo.com.mx</a></p>



**Servicios diversos**  
**Cafetería**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la (nombre de la entidad o dependencia), para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario</b>	Director, Subdirectores y Jefes de Departamento
<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>
<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>	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: Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>g) Responsables: C.P. Juan Martín Martínez Pérez, Jefe de Unidad Administrativa Lic. Antonio Juárez de la Rosa, Jefe de área</p> <p>h) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>i) Teléfono de atención: 55 56 23 32 59, extensiones 33259 y 33285.</p> <p>j) Correos electrónicos: <a href="mailto:juanmartinez@comunidad.unam.mx">juanmartinez@comunidad.unam.mx</a> <a href="mailto:juarezunam@yahoo.com.mx">juarezunam@yahoo.com.mx</a></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	27/02/2023	Se adecúa el servicio de mantenimiento; se agrupan los Servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería y la ficha de otros servicios que requieren la contratación de proveedores externos, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC). Cambio de responsable del proceso.
02	15/08/2023	Cambio de Jefe de Unidad Administrativa. Cambio de responsable del proceso.

#### 5. ANEXOS

No aplica.