



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

Descripción	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.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Director, Subdirectores y Jefes de Departamento
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. <p>Nota: 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>
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: 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>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<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: juanmartinez@comunidad.unam.mx juarezunam@yahoo.com.mx</p>

Mantenimiento a equipo

Descripción	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.
Usuario	Director, Subdirectores y Jefes de Departamento
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. <p>Nota: 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>
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento 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 3 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: 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: juanmartinez@comunidad.unam.mx juarezunam@yahoo.com.mx</p>

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	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.
Usuario	Director, Subdirectores y Jefes de Departamento
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. <p>Nota: 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>
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<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: juanmartinez@comunidad.unam.mx juarezunam@yahoo.com.mx</p>

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

Descripción	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).
Usuarios	Director, Subdirectores y Jefes de Departamento
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 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 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"> • Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 1 día hábil con propio. • 2 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 2 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<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: juanmartinez@comunidad.unam.mx juarezunam@yahoo.com.mx</p>

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 (nombre de la entidad o dependencia).
Usuario	Director, Subdirectores y Jefes de Departamento
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 y 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. <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>Nota: 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>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	1 día hábil 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: 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: juanmartinez@comunidad.unam.mx juarezunam@yahoo.com.mx</p>

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	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.
Usuarios	Director, Subdirectores y Jefes de Departamento
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: 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: juanmartinez@comunidad.unam.mx juarezunam@yahoo.com.mx</p>

**Servicios diversos
Cafetería**

Descripción	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.
Usuario	Director, Subdirectores y Jefes de Departamento
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	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	2 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: 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: juanmartinez@comunidad.unam.mx juarezunam@yahoo.com.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	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.