



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA  
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Mtro. Pedro Rojas Garrido	Responsable del proceso de Servicios Generales	
Revisó	L.C. Hernán Hinojosa Solís	Representante de la Unidad Administrativa ante el SGC	
Autorizó	Mtra. Laura Heyssell Godfrey Morales	Jefa 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 Servicios Administrativos, 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	20	N/A	20	
	A infraestructura con personal externo	15	Variable	Variable	
	A equipo con personal interno	5	N/A	5	
	A equipo con personal externo	5	Variable	Variable	
	A parque vehicular con personal interno	5	N/A	5	
	A parque vehicular con personal externo	5	Variable	Variable	
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
		Correo ordinario	2	Variable	Variable
		Mensajería especializada	3	Variable	Variable
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>3 días</b> hábiles de anticipación para los servicios locales, para los servicios foráneos son <b>6 días</b> de anticipación.		
		De carga			
	Reproducción y engargolado	Reproducción	2	N/A	2
		Engargolado	2	N/A	2
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>7 días</b> hábiles de anticipación.		
		Cafetería			
		Préstamo de equipo y salas de reunión			
Cerrajería con personal interno		3	N/A	5	
Cerrajería con personal externo		5	Variable	Variable	
Otros	Otros servicios	5	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 Servicios Administrativos, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitar a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a> la F02 PSG 0101 solicitud de servicio a infraestructura vigente, y entregar 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: 20 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 15 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 Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido, jefe de departamento Asistente: Lilibeth Joselin Moreno Olvera, jefa de área.</p> <p>b) Horarios 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: 55 56 22 96 10</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:pedro.rojas@dgsa.unam.mx">pedro.rojas@dgsa.unam.mx</a> y/o <a href="mailto:lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx">lilibeth.moreno@dgsa.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 Servicios Administrativos, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitar a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a> F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente, y entregar 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>Cuando se realiza con personal interno: en 5 días hábiles se atenderá el servicio solicitado.</p> <p>En caso de ser externo, en 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado, el tiempo es variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica 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: Departamento de Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido, jefe de departamento, Lilibeth Joselin Moreno Olvera, jefa de área.</p> <p>a) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>b) Teléfono de atención: 55 56 22 96 10.</p> <p>c) Correo electrónico: <a href="mailto:pedro.rojas@dgsa.unam.mx">pedro.rojas@dgsa.unam.mx</a> y/o <a href="mailto:lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx">lilibeth.moreno@dgsa.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 Servicios Administrativos, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitar a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a> F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente, y entregar 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>Cuando se realiza con personal interno, en 5 días hábiles se atenderá el servicio solicitado.</p> <p>En caso de ser externo, en 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado, el tiempo es 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido, jefe de departamento, Lilibeth Joselin Moreno Olvera, jefa de área, Eduardo Soto Rodríguez, 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 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 55 56 22 96 10</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:pedro.rojas@dgsa.unam.mx">pedro.rojas@dgsa.unam.mx</a> y/o <a href="mailto:eduardo.soto@dgsa.unam.mx">eduardo.soto@dgsa.unam.mx</a> y/o <a href="mailto:lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx">lilibeth.moreno@dgsa.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 Servicios Administrativos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para servicios foráneos, requisitar a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a> la F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente, y entregar firmada</li> <li>En caso de ser correspondencia local se anotará en la F06 PSG 0201 Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería (<b>Hasta 10 oficinas</b>)</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>2 días hábiles con propio.</li> <li>Ordinario tiempo variable, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>Especializado 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: Departamento de Servicios Generales</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido, jefe de departamento, Lilibeth Joselin Moreno Olvera, jefa de área.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: 55 56 22 96 10</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:pedro.rojas@dgsa.unam.mx">pedro.rojas@dgsa.unam.mx</a> y/o <a href="mailto:lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx">lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx</a></li> </ol>

## 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 Servicios Administrativos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitar a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a> la F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte vigente, y entregar 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 o cuidado especial para el traslado.</li> </ul> <p>Nota: Para salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 6 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>	3 a 6 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 Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido, jefe de departamento, Lilibeth Joselin Moreno Olvera, jefa de área.</p> <p>a) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>b) Teléfono de atención: 55 56 22 96 10</p> <p>c) Correo electrónico: <a href="mailto:pedro.rojas@dgsa.unam.mx">pedro.rojas@dgsa.unam.mx</a> y/o <a href="mailto:lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx">lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx</a></p>

## Reproducción y/o engargolado

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal de la Dirección General de Servicios Administrativos, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Si se solicita hasta 30 o más reproducciones se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitar a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a> la F02 PSG 0201 Solicitud de reproducción y engargolado de documentos vigente, y entregar firmada.</li> </ul> <p>Si se solicita menos de 30 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar en el F03 PSG 0201 Control de reproducción y engargolado de documentos vigente</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. Se contemplan 2 días hábiles para realizar el servicio.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido, jefe de departamento, Lilibeth Joselin Moreno Olvera, jefa de área.</p> <p>b) Horarios 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: 55 56 22 96 10.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:pedro.rojas@dgsa.unam.mx">pedro.rojas@dgsa.unam.mx</a> y/o <a href="mailto:lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx">lilibeth.moreno@dgsa.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 Servicios Administrativos, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisar a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a> la F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente, y entregar firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 7 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>	7 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 Servicios Generales.</p> <p>a) Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido, jefe de departamento, Lilibeth Joselin Moreno Olvera, jefa de área.</p> <p>b) Horarios 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: 55 56 22 96 10</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:pedro.rojas@dgsa.unam.mx">pedro.rojas@dgsa.unam.mx</a> y/o <a href="mailto:lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx">lilibeth.moreno@dgsa.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 Servicios Administrativos, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitar a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a> la F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente, y entregar firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>Entregar la solicitud con <b>7 días hábiles</b> 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>	7 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 Servicios Generales.</p> <p>a) Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido, jefe de departamento, Lilibeth Joselin Moreno Olvera, jefa de área.</p> <p>b) Horarios 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: 55 56 22 96 10</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:pedro.rojas@dgsa.unam.mx">pedro.rojas@dgsa.unam.mx</a> y/o <a href="mailto:lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx">lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx</a></p>

**Servicios diversos**  
**Préstamo de equipo y salas de reunión**

<b>Descripción</b>	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Dirección General de Servicios Administrativos, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitar a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a> la F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente, y entregar firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>Entregar la solicitud con <b>7</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
<b>Tiempo de respuesta</b>	7 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 Servicios Generales.</p> <p>a) Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido, jefe de departamento, Lilibeth Joselin Moreno Olvera, jefa de área.</p> <p>b) Horarios 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: 55 56 22 96 10</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:pedro.rojas@dgsa.unam.mx">pedro.rojas@dgsa.unam.mx</a> y/o <a href="mailto:lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx">lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx</a></p>

**Servicios diversos**  
**Cerrajería**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios para asegurar las condiciones de uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliario, puertas y ventanas de las diferentes áreas de la entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitar a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a> la F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente, y entregar firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: 3 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en <b>3</b> 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 Servicios Generales.</p> <p>a) Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido, jefe de departamento, Lilibeth Joselin Moreno Olvera, jefa de área.</p> <p>b) Horarios 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: 55 56 22 96 10</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:pedro.rojas@dgsa.unam.mx">pedro.rojas@dgsa.unam.mx</a> y/o <a href="mailto:lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx">lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx</a></p>

**Otros  
Otros servicios**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones, servicios de jardinería...), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la dependencia, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisar a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a> la F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente, y entregar firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar solicitud con <b>5</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: <b>5</b> días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en <b>10</b> 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 Servicios Generales.</p> <p>a) Responsable(s): Mtro. Pedro Rojas Garrido, jefe de departamento, Lilibeth Joselin Moreno Olvera, jefa de área.</p> <p>b) Horarios 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: 55 56 22 96 10</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:pedro.rojas@dgsa.unam.mx">pedro.rojas@dgsa.unam.mx</a> y/o <a href="mailto:lilibeth.moreno@dgsa.unam.mx">lilibeth.moreno@dgsa.unam.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	20/10/2019	Adecuación de requisitos en la tabla de listado general de servicios y cambio tiempo de respuesta en correspondencia y/o mensajería.
02	17/05/2021	Modificación de los tiempos de respuesta en los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a infraestructura con personal interno y externo.
03	13/05/2022	Adecuación del documento por actualización del SGC: 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. Se hace el cambio de secretaría por unidad administrativa.

#### 5. ANEXOS

No aplica.