



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

# Modelo de Administración Universitaria

## Sistema de Gestión de la Calidad

– Manual de operación del proceso de  
Servicios generales



Elaboró	Dr. Fernando A. Córdova Calderón	Representante de la subcomisión técnica
Revisó	Dr. Gustavo González Bonilla	Representante de la dirección
Autorizó	Dr. Luis A. Álvarez Icaza Longoria	Representante de la comisión técnica

MO-07

Revisión: 05

Entrada en vigor: 26/04/2022

## Contenido

1.	GENERALIDADES .....	3
1.1	OBJETIVO DEL MANUAL .....	3
1.2	ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	3
2.	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES.....	4
2.1	PROPÓSITO DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES .....	4
2.2	RESPONSABILIDADES.....	4
2.3	CONOCIMIENTO INICIAL PARA OPERAR EL PROCESO.....	4
2.4	REQUISITOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA RELACIONADA CON PARTES INTERESADAS.....	4
2.5	PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE .....	7
2.6	MAPA DEL PROCESO.....	8
2.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....	9
2.8	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO .....	9
3.	PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SERVICIOS GENERALES .....	10
3.1	IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS.....	10
3.2	IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	10
3.3	SECUENCIA DEL PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	10
3.4	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES .....	12
3.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA LA PLANIFICACIÓN Y CONTROL DEL PROCESO.....	13
4.	REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SERVICIOS GENERALES.....	13
4.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS SERVICIOS.....	13
4.2	INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA PARA EVIDENCIAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	14
5.	VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES .....	16
5.1	SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	16
5.2	INDICADORES DE PROCESO .....	17
6.	MEJORA DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES .....	19
7.	GLOSARIO.....	19
8.	CONTROL DE CAMBIOS .....	20
9.	ANEXOS .....	20

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 Objetivo del manual

Describir para el proceso de Servicios generales:

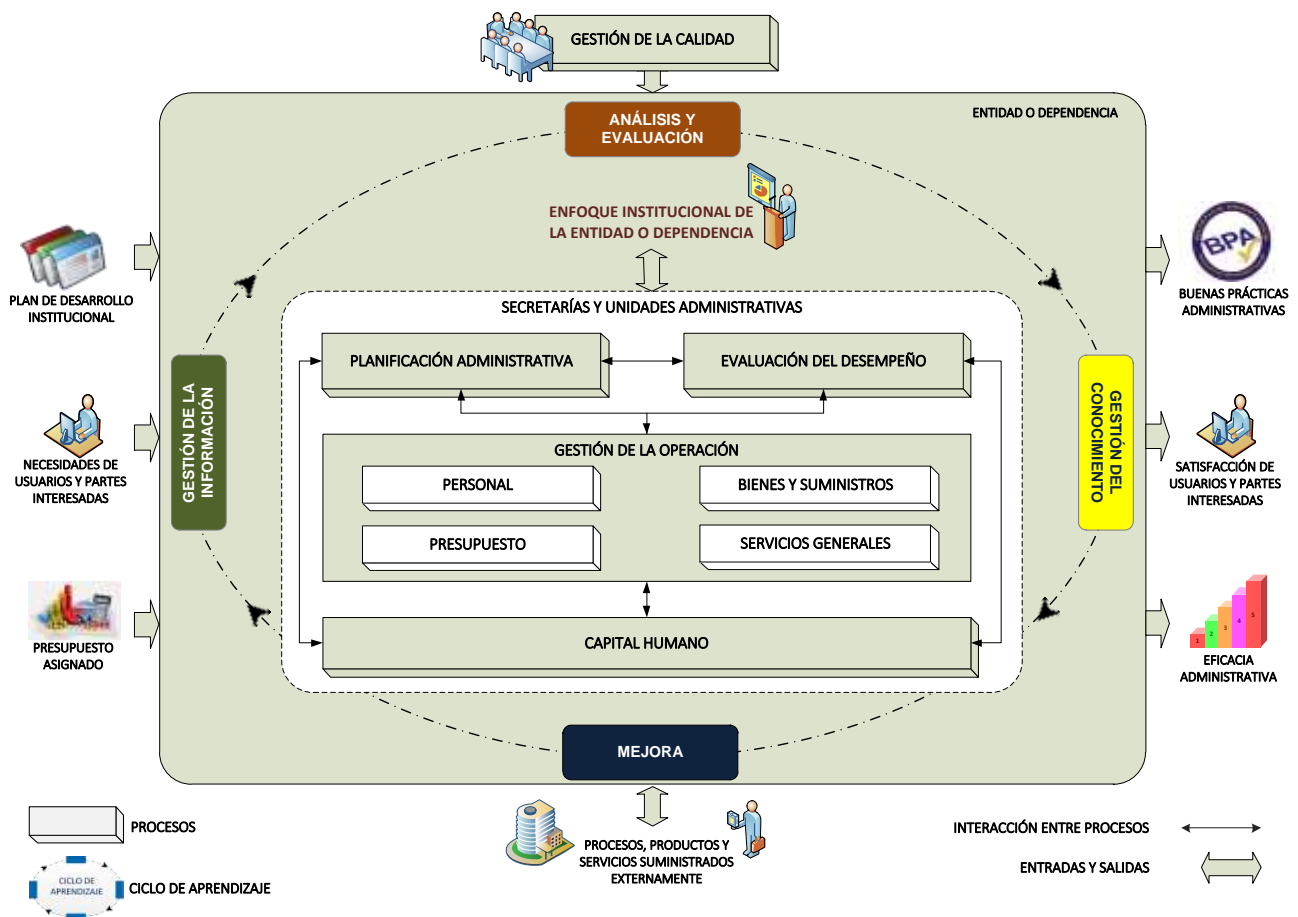
- las principales entradas y salidas esperadas del proceso;
- la secuencia operativa y las interacciones;
- los criterios, métodos, controles y recursos necesarios para su operación;
- la identificación de los servicios y su planificación;
- la identificación de los riesgos del proceso que pueden afectar la calidad de los servicios, o el cumplimiento del propósito del proceso; y
- los criterios para evaluar el desempeño.

### 1.2 Estructura del sistema de gestión de la calidad

A continuación, se muestra el mapa de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad (SGC) de las secretarías y unidades administrativas (SyUA's) a través de los cuales se da cumplimiento a los requisitos establecidos en los siguientes documentos:

- EDA-GC 01 Esquema de desempeño administrativo – Requisitos;
- EEC-GC 01 Esquema de enlace y comunicación – Gestión de la calidad – Requisitos; y
- NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

Figura 1. Mapa de procesos del SGC



El propósito general de los procesos de Gestión de la operación es: “Ejercer y controlar los recursos necesarios para cumplir con las funciones sustantivas de la entidad o dependencia, los objetivos, planes, programas y proyectos definidos, a través de la prestación de servicios administrativos que satisfagan las necesidades de los usuarios y partes interesadas, en apego a la normatividad aplicable”.

## 2. PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

### 2.1 Propósito del proceso de Servicios generales

Asegurar que la infraestructura, equipo y parque vehicular de las entidades y dependencias se encuentren en condiciones óptimas de funcionamiento, que propicie un ambiente adecuado para la operación y salvaguarde la integridad de las personas, bienes y espacios físicos.

### 2.2 Responsabilidades

RESPONSABLE	COLABORA	INFORMADO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable del proceso designado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretario o Jefe de unidad administrativa.</li> <li>Responsables de los procesos básicos.</li> <li>Personal administrativo de confianza asignado.</li> <li>Personal administrativo de base asignado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Titular de la entidad o dependencia.</li> <li>Secretario o Jefe de unidad administrativa.</li> <li>Usuarios sobre el estatus del servicio solicitado</li> </ul>

### 2.3 Conocimiento inicial para operar el proceso

- Planeación.
- Análisis de datos.
- Manejo de conflictos.
- Sistema de gestión de la calidad de las SyUA's.
- Reglamento de transparencia de la UNAM.
- Instrumentos de control y consulta archivística de la UNAM
- Código de ética de la UNAM
- Manejo de sistemas institucionales (PASAOR, SOT).
- Reglamento de vigilancia.
- Normatividad de obras.
- Conocimientos básicos en el ramo de construcción.
- Catálogo de puestos del personal de base.
- Normatividad de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- Políticas y Lineamientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- Normatividad asociada con elaboración de contratos

### 2.4 Requisitos de información documentada relacionada con partes interesadas

Con la finalidad de que el responsable del proceso de Servicios generales identifique la información relevante para satisfacer las necesidades de información de las partes interesadas pertinentes y se prevean los controles necesarios, se presenta lo siguiente:

NO.	INFORMACIÓN REQUERIDA	ORIGEN	CARACTERÍSTICAS
1	Bitácoras de mantenimiento	CONT 01 2017 Acta de entrega-recepción de auditoría interna de la UNAM	Datos generales de vehículos. Información de los servicios proporcionados, kilometraje y combustible conforme a lo establecido en el instructivo correspondiente de auditoría interna de la UNAM
2	Relación de contratos de servicios y/o mantenimientos		Información de los contratos de servicios y/o mantenimientos de acuerdo con lo requerido en el instructivo correspondiente de auditoría interna de la UNAM.
3	Relación de contratos de mantenimiento a edificios e instalaciones		Información de los trabajos de mantenimiento a edificios e instalaciones contratados, de acuerdo con lo establecido en el instructivo correspondiente de auditoría interna de la UNAM
4	Información de obras y servicios relacionados con la misma por ejecutar y su cierre administrativo.	Políticas en materia de obra y servicios relacionados con la misma (Punto 5).  Circular SADM/012/2016	Información conforme a los numerales 1 al 3 de la circular SADM/012/2016.  Captura en el Programa de aprobación y seguimiento a asignaciones de obra y de servicios relacionados con la misma (PASAOR), de la Dirección General de Obras y Conservación (DGOC).
5	Informe cuatrimestral de contratos.	Políticas en materia de obra y servicios relacionados con la misma (Punto 29, segundo párrafo)  Normatividad de adquisiciones, arrendamientos y servicios (Numeral 11.1)  Circular CONT/004/2016	Información de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios de apoyo adjudicados a partir de \$150,000.00</li> <li>• Obras que rebasen \$500,000.00</li> <li>• Servicios relacionados con la obra que rebasen \$200,000.00</li> </ul> Informar a la Dirección General de Responsabilidades, Inconformidades, Quejas y Registro Patrimonial.  Nota: En caso de no haber realizado operaciones de este tipo, se informa mediante oficio.
6	Programa local de seguridad y protección	Acuerdo emitido por la Comisión Especial de Seguridad del H. Consejo Universitario.  Circulares emitidas por la Secretaría de Atención a la Comunidad Universitaria y la Comisión Especial de Seguridad del Consejo Universitario, previo a cada periodo de asueto.	Describir acciones considerando lo descrito en la circular emitida por la Secretaría de Atención a la Comunidad Universitaria.  Envío de programa a la Dirección General de Prevención y Protección Civil.

NO.	INFORMACIÓN REQUERIDA	ORIGEN	CARACTERÍSTICAS
7	<p>Información del padrón vehicular actualizada en el Sistema Institucional de Gestión Vehicular (SIGV)</p> <p>Bitácora general de vehículos.</p>	<p>Reglas para la adquisición, asignación, uso, características, responsabilidades y arrendamiento de vehículos terrestres para funcionarios, servicios generales y de apoyo.</p> <p>Circular SADM/005/2018 Circular DGSA/006/2020</p>	<p>Datos generales del vehículo, tales como, número de inventario, marca, modelo, año, placas, área de asignación y nombre del usuario, número y vigencia de la póliza de seguro y estado de conservación e información de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimientos realizados a la unidad;</li> <li>• Registro del número de servicios de transporte realizados;</li> <li>• Kilometraje; y</li> <li>• Consumo de combustible.</li> </ul>

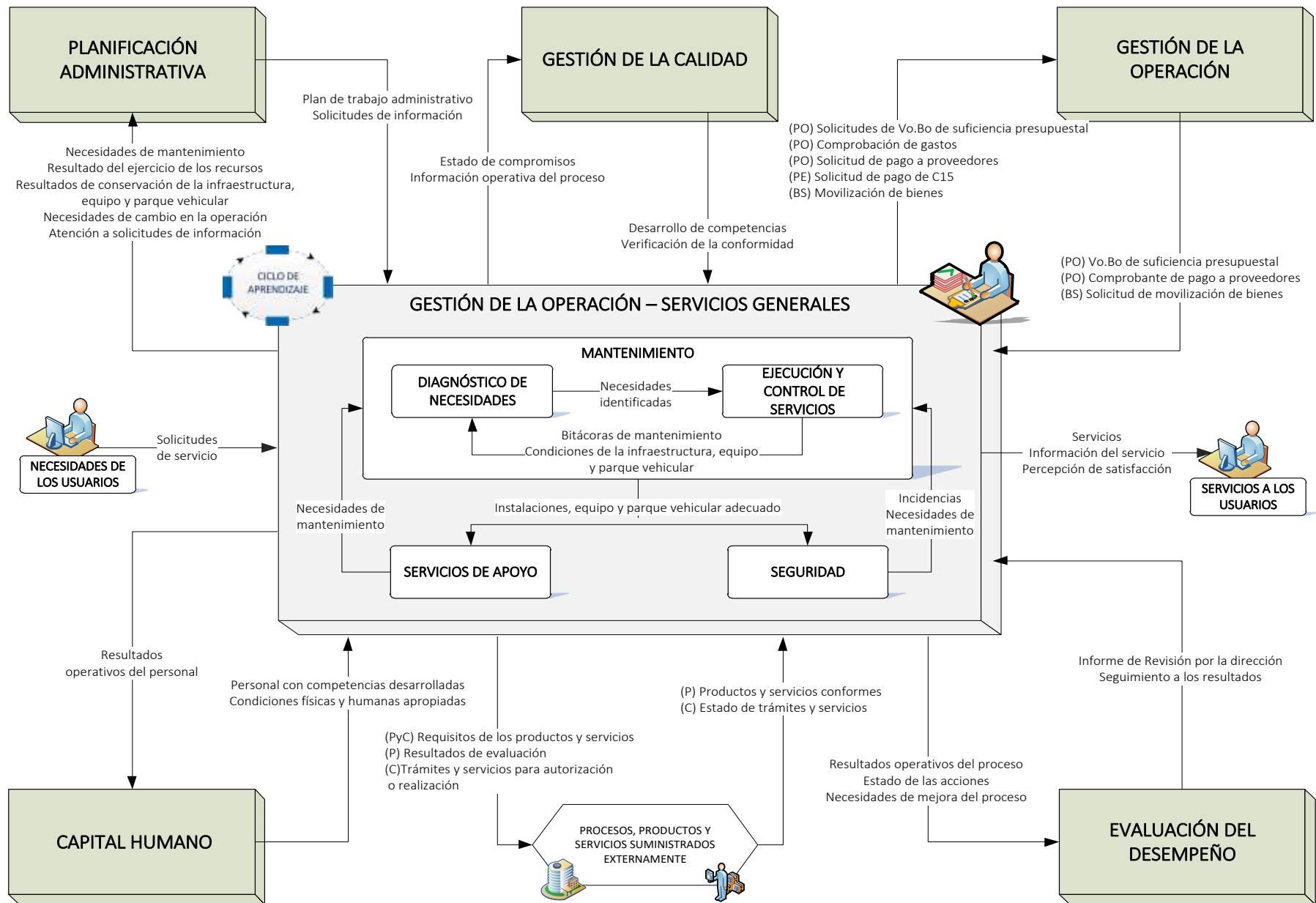
## 2.5 Procesos, productos y servicios suministrados externamente

Los procesos que suministran las dependencias centralizadoras al proceso de Servicios generales se describen a continuación:

ENTIDAD O DEPENDENCIA	SERVICIOS CON LOS QUE SE RELACIONA	EVIDENCIA DE LA INTERACCIÓN
Dirección General de Obras y Conservación (DGOC)	Solicitudes de órdenes de trabajo de mantenimiento a través del Sistema de órdenes de trabajo (SOT), del portal de la DGOC.	Estado de la solicitud de orden de trabajo registrada en el SOT.
Dirección General de Prevención y Protección Civil (DGPPC)	Correspondencia interna a nivel institucional	Acuse de recibido del departamento de correspondencia.
Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DGTIC)	Solicitud de mantenimiento a líneas telefónicas	Solicitud de servicio mediante correo electrónico o en el portal de la DGTIC en la sección del Centro de atención a usuarios (helpdesk).
Dirección General de Patrimonio Universitario (DGPU)	Solicitud de conservación y restauración de bienes artísticos y culturales.	Oficio impreso o a través de correo electrónico solicitando el servicio, (patrimonio@patronato.unam.mx) dirigido al titular de la DGPU.
Dirección General de Proveeduría (DGPR)	Solicitud de mantenimiento a equipo de fotocopiado dentro del contrato institucional de la universidad.	Reporte de incidencias en el sistema de fotocopiado, en el portal de la DGPR.
Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria (DGAPSU)	Solicitud de servicios de seguridad para eventos especiales.	Oficio de solicitud dirigido a la Dirección General de Prevención y Protección Civil, para solicitar apoyo y asesoría para eventos especiales.

Los criterios y controles se encuentran descritos en la GM-GO 02 Guía metodológica para el control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.

2.6 Mapa del proceso





## 2.7 Control de las salidas no conformes

En el mapa anterior se identifican las salidas más relevantes y que permiten asegurar la conformidad de los servicios y el desempeño óptimo del proceso. Los requisitos o características de dichas salidas se encuentran establecidos en las guías metodológicas y operativas, así como, en los procedimientos operativos relacionados.

La estructura y diseño de los documentos del SGC con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) permite que en la etapa de verificación se confirme el cumplimiento de los requisitos o características de las salidas, y que en la de mejora (actuar), se tomen las acciones pertinentes, basadas en la naturaleza de las desviaciones, o en su caso, se implementen acciones que lleven a la mejora.

Adicional a lo anterior, también se llevan a cabo apoyos técnicos y auditorías internas que propician la implementación de correcciones, acciones correctivas o proyectos que contribuyen a la mejora del desempeño del SGC.

## 2.8 Identificación de riesgos del proceso

NO.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO	CAUSAS	POSIBLES EFECTOS
1	Infraestructura, equipos y vehículos en condiciones inadecuadas para la operación.	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de información del estado de conservación de instalaciones, equipos y vehículos.</li> <li>- Insuficiencia presupuestal.</li> <li>- Falta de personal idóneo para realizar los mantenimientos.</li> <li>- Dificultades para liberar el mantenimiento a realizar externamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimiento de los objetivos establecidos de la entidad o dependencia.</li> <li>- Rechazos por falta de suficiencia, en su caso, atraso en el pago a proveedores.</li> <li>- Pérdida de recursos.</li> <li>- Imposibilidad de adquirir servicios.</li> <li>- Quejas o insatisfacción de los usuarios y partes interesadas.</li> <li>- Servicios no conformes.</li> </ul>
2	Ocurrencia de delitos.	De resultado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de personal idóneo para las actividades de vigilancia.</li> <li>- Falta de aplicación de sanciones.</li> <li>- Libre tránsito de personas a las instalaciones de la UNAM.</li> <li>- Falta de controles adecuados de acceso.</li> <li>- Falta de sistemas de video vigilancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pérdida de bienes propiedad de la UNAM y de la comunidad universitaria.</li> <li>- Quejas de usuarios y partes interesadas.</li> <li>- Posible daño a la integridad de las personas.</li> <li>- Daños a instalaciones</li> </ul>

### 3. PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SERVICIOS GENERALES

La planificación de la realización de los servicios considera los objetivos de la calidad, los requisitos de los usuarios, las actividades de verificación y el seguimiento del servicio, así como los criterios para la liberación y aceptación de estos, los cuales se describen a continuación.

#### 3.1 Identificación de los usuarios

- Personal académico
- Personal administrativo autorizado.

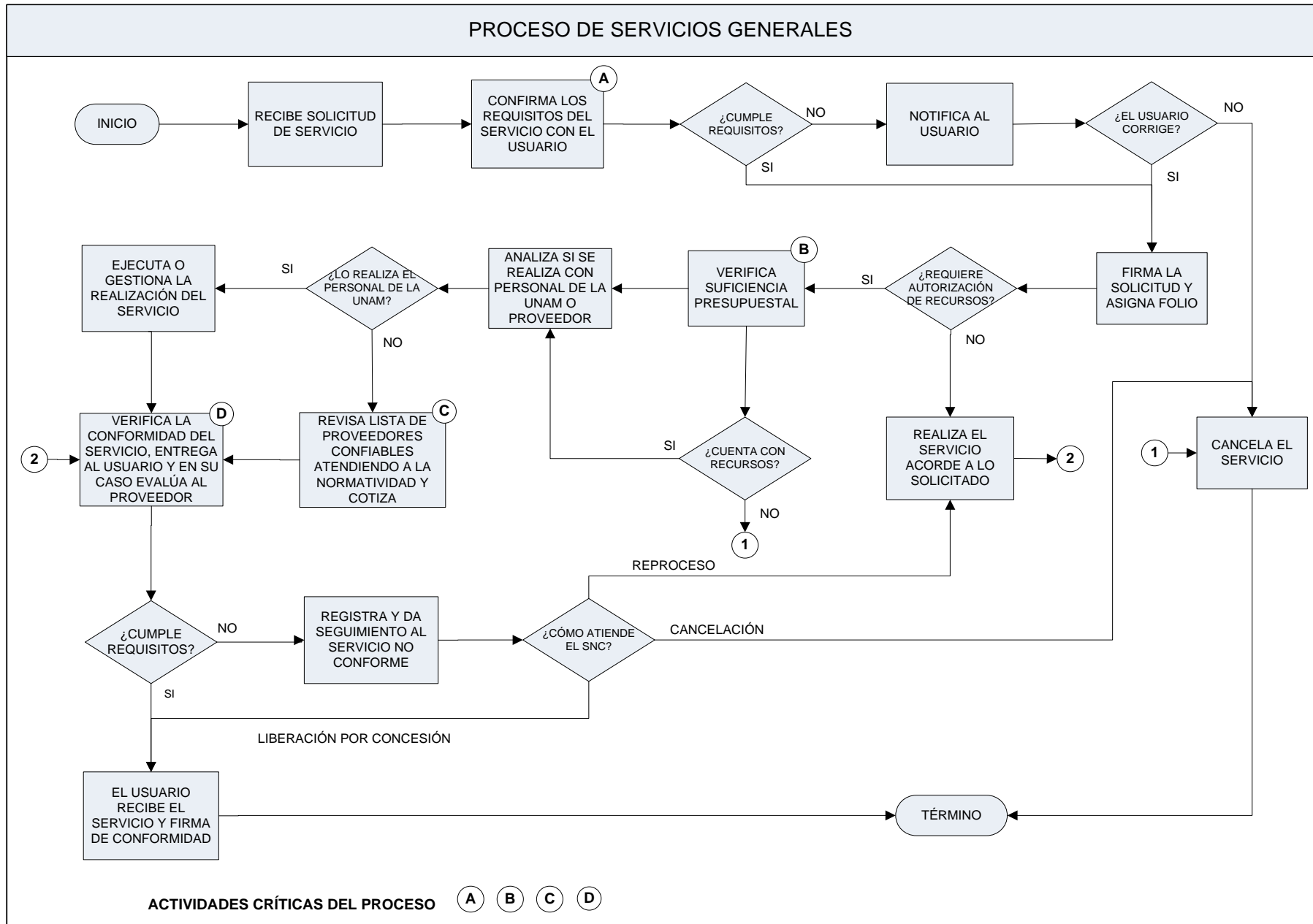
#### 3.2 Identificación de los servicios

Los servicios administrativos que proporciona el proceso de Servicios generales se encuentran descritos en el CSI 04– Catálogo de servicios institucional, de manera enunciativa, más no limitativa, ya que cada SyUA cuenta con sus propios catálogos de servicios, elaborados conforme a lo establecido en la GM-PA 04 Guía metodológica para la elaboración de catálogos de servicios específicos.

#### 3.3 Secuencia del proceso para la realización de los servicios

Las actividades críticas del proceso son aquellas que requieren de acciones de verificación para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los servicios en etapas relevantes, antes, durante y después de su realización, las cuales se atienden conforme a lo descrito en el Plan de calidad, las actividades descritas en cada uno de los procedimientos operativos del proceso de Servicios generales, según el servicio que corresponda.

El flujo general del proceso de Servicios generales durante la realización de los servicios y las actividades críticas se presentan en el siguiente diagrama.



## 3.4 Plan de calidad del proceso de Servicios generales

ACTIVIDAD CRÍTICA		FRECUENCIA	MÉTODO DE VERIFICACIÓN	CRITERIO DE ACEPTACIÓN
A	Confirma los requisitos del servicio con el usuario.	Cada solicitud	Confirmación de los requisitos del servicio con el usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos claros y completos.</li> <li>- Que la SyUA tiene la capacidad de proporcionar el servicio.</li> </ul> <b>Evidencia:</b> Firma de autorización del Responsable de servicios generales.
B	Solicita suficiencia presupuestal.	Cada solicitud	Verificación de disponibilidad de recursos económicos para el servicio o adjudicación con el proceso de Presupuesto.	Disponibilidad de recursos económicos. <b>Evidencia:</b> Autorización del Responsable de presupuesto.
C	Revisa lista de proveedores confiables atendiendo la normatividad y cotiza.	Cada solicitud	Verificación en la F02 GM-GO 02 Evaluación de proveedores de servicios, o en los catálogos de proveedores de la Dirección General del Patrimonio Universitario (DGPU) y/o de la Dirección General de Proveeduría (DGPR), o en caso de proveedores en materia de obras y servicios relacionados con la misma, se encuentren registrados ante la DGOC, o en caso de no estar registrados, que no estén boletinados por la DGPR.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que el proveedor tenga calificación de “Confiable” o con la justificación correspondiente.</li> <li>- Cuando los proveedores sean NUEVOS se recurre en primera instancia al catálogo de proveedores autorizados DGPU o DGPR.</li> </ul> <b>Evidencia:</b> Cotización realizada al proveedor confiable o nuevo.

ACTIVIDAD CRÍTICA		FRECUENCIA	MÉTODO DE VERIFICACIÓN	CRITERIO DE ACEPTACIÓN
D	Verifica la conformidad del servicio.	Cada servicio	Verificación de los requisitos del servicio y el tiempo, declarado en el catálogo de servicios.	Requisitos del servicio y tiempo de respuesta al usuario. <b>Evidencia:</b> Expediente del servicio con el cumplimiento de los requisitos conforme al catálogo de servicios y firma de conformidad del usuario.

### 3.5 Información documentada para la planificación y control del proceso

Con la finalidad de planificar la realización de los servicios del proceso de Servicios generales y su ejecución bajo condiciones controladas que aseguren el cumplimiento de los requisitos de los servicios, se cuenta con los siguientes documentos:

ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	
Mantenimiento	GO-SG 0101	Guía para la elaboración del diagnóstico de necesidades de mantenimiento.
	PSG 0101	Atención a servicios de mantenimiento.
Servicios de apoyo	PSG 0201	Atención a servicios generales de apoyo.
Seguridad	PSG 0301	Atención a servicios de seguridad.
	PSG 0302	Control de entrada y salida de equipo y mobiliario.

En cada documento se hace referencia los documentos de origen externo y formatos aplicables al proceso.

## 4. REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SERVICIOS GENERALES

### 4.1 Determinación de los requisitos de los servicios

Los servicios que brinda el proceso de Servicios generales se proporcionan considerando los siguientes requisitos:

- a) los especificados por el usuario, los cuales están definidos en las solicitudes de servicio;
- b) los no establecidos por el usuario, pero necesarios para la prestación del servicio (implícitos);
- c) los legales y reglamentarios aplicables a los servicios, que están declarados en los procedimientos operativos del proceso y en el catálogo de servicios específico del proceso de Servicios generales emitido por la SyUA;
- d) cualquier requisito adicional que la secretaría o unidad administrativa considere necesario, y
- e) la característica de tiempo de respuesta.

#### 4.2 Información documentada requerida para evidenciar la calidad de los servicios

Para asegurar que la realización de los servicios del proceso de Servicios generales cumple con los criterios de operación establecidos en los procedimientos operativos, se deberá tener disponible la siguiente información documentada respaldada con su evidencia específica, de acuerdo con lo siguiente:

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA	CRITERIO DE OPERACIÓN	EVIDENCIA ESPECÍFICA
Trazabilidad de las salidas.	- Asignar a cada solicitud un folio o clave de referencia único; para algunos servicios, esto se hace automáticamente por los sistemas informáticos institucionales.	- Folio o clave en cada solicitud, así como en los registros derivados del servicio y generados durante su realización y entrega.
Expediente del servicio con el cumplimiento de los requisitos conforme al catálogo de servicios	- Verificar que el proceso tiene la capacidad para cumplir los requisitos de los servicios, antes de comprometerse a su realización. - Confirmar los requisitos establecidos en la solicitud del servicio, y en su caso, resolver cualquier posible diferencia.	- Firmas de Vo. Bo de confirmación de requisitos en la solicitud correspondiente o correo electrónico de confirmación. - Registro en la solicitud del servicio correspondiente o correo electrónico, sobre cualquier requisito nuevo o cambio de requisito del servicio.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA	CRITERIO DE OPERACIÓN	EVIDENCIA ESPECÍFICA
Cambios en los requisitos de los servicios (legales, reglamentarios y establecidos por la SyUA).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizar los catálogos de servicios institucionales y específicos, cuando existan cambios en los requisitos de los servicios.</li> <li>- Comunicar los cambios a los requisitos de los servicios a las personas pertinentes, incluyendo a los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro en el apartado de “Control de cambios” en los catálogos de servicios.</li> <li>- Difusión de cambios en los catálogos de servicios al personal de las SyUA’s y a los usuarios, según aplique.</li> </ul>
Control de cambios en la prestación de los servicios (Procedimientos o Guías operativas),	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar y actualizar los documentos relacionados con la prestación de los servicios (Procedimientos o Guías operativas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- F04 GM-GC 01 Control de necesidades de cambios. (Proceso de Gestión de la calidad).</li> <li>- F06 GM-GC 01 Informe de actualización de documentos. (Proceso de Gestión de la calidad).</li> <li>- Notificación a los usuarios de los cambios en la prestación del servicio.</li> </ul>
Liberación de los servicios, incluyendo la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que la autorizan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con las actividades de verificación descritas en las Guías, Plan de calidad y procedimientos operativos del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Firmas de Vo. Bo y autorización en la solicitud del servicio</li> <li>- Firma de conformidad del usuario en documento de entrega del servicio.</li> <li>- Firma de liberación del servicio en el F01 PG-GO 01 Control de servicio no conforme.</li> </ul>
Comunicación con el usuario o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o se considere inadecuada para su uso.	<p>Controlar los bienes propiedad del usuario o proveedor externo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de bien: Bienes que requieren reparación</li> <li>- Identificación: Folio del servicio</li> <li>- Verificación: Revisión del estado físico del bien</li> <li>- Protección: almacenes, oficinas o espacios específicos</li> <li>- Salvaguarda: Acceso exclusivo del personal del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro en la F01 MC-01 Bitácora de propiedad del usuario, de aquellos bienes del usuario o proveedor perdidos o deteriorados y firma de enterado del usuario o proveedor.</li> <li>- En su caso, levantamiento de un reporte o acta administrativa.</li> </ul>

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA	CRITERIO DE OPERACIÓN	EVIDENCIA ESPECÍFICA
<p>Descripción de la no conformidad; las acciones tomadas; todas las concesiones obtenidas e identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con el PG-GO 01 Procedimiento general de control de servicio no conforme.</li> <li>- Cumplir con el PG-GC 03 Procedimiento general de atención de acciones correctivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- F06 PG-GC 01 Plan de atención de hallazgos de auditorías.</li> <li>- Análisis de causa raíz de las no conformidades</li> <li>- F01 PG-GO 01 Control de servicio no conforme.</li> <li>- F01 PG-GC 03 Atención de no conformidad.</li> </ul>
<p>Preservación de las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad de los requisitos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con los criterios y lineamientos establecidos en la GM-CA 01 Guía metodológica de aplicación del ciclo de aprendizaje relacionados con la conservación de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de registros conservados conforme a los requisitos de los Instrumentos archivísticos de la UNAM vigentes.</li> </ul>
<p>Evaluación, selección, seguimiento del desempeño, reevaluación, y en su caso, desarrollo de los proveedores externos, y cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con los criterios y lineamientos establecidos en la GM-GO 02 Guía metodológica para el control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones y decisiones que surjan de las evaluaciones</li> </ul>
<p>Cumplir los requisitos definidos institucionalmente para las actividades posteriores a la entrega, asociadas con los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de las garantías de los bienes o servicios proporcionados por proveedores externos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidencias que se generan por la aplicación de una garantía de un servicio proporcionado por un proveedor externo.</li> </ul>

## 5. VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

### 5.1 Satisfacción del usuario

La SyUA realiza el seguimiento de la percepción de los usuarios y partes interesadas sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, mediante lo establecido en la GM-GO 01 Guía metodológica para medir de satisfacción del usuario y partes interesadas.



## 5.2 Indicadores de proceso

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	META
% de servicios conformes	(Total de servicios conformes/ Total de servicios realizados)*100	<ul style="list-style-type: none"> <li>- F01 PG-GO 01 Control del servicio no conforme.</li> <li>- Evidencias de la conformidad de los servicios.</li> <li>- Controles internos que muestran evidencia del tiempo de realización.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total de servicios: es la suma de los servicios proporcionados por el proceso de Servicios generales.</li> <li>2. Servicios no conformes: sumatoria de los servicios que incumplieron con los requisitos definidos en el apartado 4.1 de este Manual.</li> <li>3. Los servicios conformes se obtienen de restar al total de servicios realizados, los servicios no conformes.</li> <li>4. Los incumplimientos ocurridos y solventados durante el proceso de realización que no afecten la conformidad con los requisitos comprometidos con el usuario, no se consideran como servicios no conformes.</li> </ol>	Mensual	90 % Semestral
% de mantenimientos realizados	(Número de mantenimientos realizados/ Total de necesidades de mantenimiento identificadas en el DNM)* 100	<p>Diagnóstico de necesidades de mantenimiento (DNM)</p> <p>Programa anual de mantenimiento .</p> <p>Bitácoras de mantenimiento a infraestructura y equipos.</p> <p>Bitácora general de vehículos.</p> <p>Control de mantenimientos.</p> <p>Informe semestral de servicios de mantenimiento.</p> <p>Reporte de órdenes de trabajo atendidas del SOT de la DGOC.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con base en el DNM, se identifica el <b>total de necesidades de mantenimiento</b> preventivo y correctivo que se requiere, para el próximo año, con el fin de asegurar las condiciones óptimas de operación, considerando las condiciones actuales del equipo, vehículos e instalaciones independientemente del presupuesto asignado (estas actividades corresponden al total de necesidades de mantenimiento identificadas en el DNM), cuyo mantenimiento es responsabilidad directa de la SyUA.</li> <li>2. No deben incluirse en el Total de necesidades de mantenimiento identificadas en el DNM, lo relacionado con Obra.</li> <li>3. Se considerarán los mantenimientos realizados identificados en el DNM en jornada normal, a través de la DGOC, en tiempo extraordinario, cláusula 15 y con proveedores externos.</li> <li>4. El <b>total de mantenimientos realizados</b> se obtienen del cumplimiento al programa anual de mantenimiento.</li> <li>5. Se consideran como <b>mantenimientos adicionales</b>,</li> </ol>	Semestral	80%

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	META
			aquellos mantenimientos correctivos o preventivos realizados y que no se identificaron en el diagnóstico inicial.		
Razón del estado de conservación	Total de mantenimientos correctivos/Total de mantenimientos preventivos	Bitácoras de mantenimiento a infraestructura y equipos. Bitácora general de vehículos. Control de mantenimientos. Informe semestral de servicios de mantenimiento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El número de mantenimientos correctivos se refiere a las reparaciones realizadas a la infraestructura, equipo y parque vehicular cuyo mantenimiento es responsabilidad directa de la SyUA.</li> <li>2. Total de mantenimientos realizados (dato informativo): Corresponde a la suma de mantenimientos correctivos y preventivos realizados a infraestructura, equipo y parque vehicular, excluyendo Obra.</li> </ol>	Semestral	≤ 2 Anual

## 6. MEJORA DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

La mejora del proceso de Servicios generales se da mediante:

- a) la identificación de no conformidades las cuales se atienden conforme a lo establecido en el PG-GC 03 Procedimiento general de atención de acciones correctivas;
- b) las identificaciones de cambios en el proceso se planifican de acuerdo con lo descrito en GM-PA-03 Guía metodológica para asegurar la integridad del SGC; y
- c) la identificación de oportunidades de mejora se le da tratamiento mediante un proyecto como lo define la GM-PA 01 Guía metodológica para la planificación administrativa.

## 7. GLOSARIO

- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Información:** datos que poseen un significado.
- **Información documentada:** información y el medio que la contiene, que para efectos del SGC se tiene que controlar y mantener. Esta puede hacer referencia a:
  - el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados;
  - la información generada para que el SGC opere (documentos); y
  - la evidencia de los resultados alcanzados (registros).
- **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Parte interesada:** persona o grupo que influye en la operación y resultados de la SyUA y en la prestación de los servicios.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Proveedor externo:** organización que proporciona un producto o un servicio y que no es parte del SGC.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre en la consecución de los objetivos de la calidad y la provisión de servicios de calidad.
- **Servicio:** el resultado de la atención de una solicitud expresa del usuario, de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de servicios.
- **Trazabilidad:** capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- **Usuario:** persona o instancia que recibe o solicita el servicio.

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

NO. DE REVISIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR	MOTIVO DEL CAMBIO
00	01/01/2018	Creación del documento.
01	01/04/2018	Se clarifican los criterios de cálculo de indicadores.
02	01/07/2018	Se modifica el apartado 2.5 para clarificar la participación de las centralizadoras como partes interesadas y proveedores de procesos externos.
03	15/01/2019	Se agrega el apartado 2.7 – Control de las salidas no conformes, se actualizan las tablas 2.4 (Procesos externos), 2.8 (Riesgos), y se aclara en la tabla 4.2 lo relacionado a la revisión de los cambios en la prestación del servicio.
04	19/04/2021	Se actualiza la referencia de cambios que afectan los apartado 2.8 (Riesgos); en el apartado 5.2 se aclaran los criterios de medición, y se hacen correcciones ortográficas en el texto del documento.
05	26/04/2022	Se adiciona en el apartado 2.4 la referencia a las circulares SADM/005/2018 y DGSA/006/2020, y su relación con la Bitácora general de vehículos y la captura del SIGV, así mismo, en el apartado 3.4 se aclaran los criterios de aceptación para proveedores nuevos en la actividad crítica C.

**9. ANEXOS**

No aplica.