



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS IGUALDAD Y ATENCIÓN DE
VIOLENCIA DE GÉNERO,.

Catálogo de Servicios Proceso de Servicios Generales



**Defensoría de los
Derechos Universitarios
Igualdad y Atención de
la Violencia de Género**

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Mtra. Rosa Ma. Casasola González	Responsable de proceso de Servicios generales	
Revisó	Mtra. Rosa Ma. Casasola González	Representante del Jefe de Unidad Administrativa	
Autorizó	Mtra. Rosa Ma. Casasola González	Jefe de Unidad Administrativa	

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la Defensoría, 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.

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
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		

*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).

Por la situación de cierre de actividades por el COVID , pueden variar los tiempos de respuesta.

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.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F02 PSG 0101 Solicitud de servicio a infraestructura vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.
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 10 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 la Unidad Administrativa.</p> <p>Responsable: Mtra. Rosa Ma. Casasola González Jefa de Unidad Administrativa</p> <p>Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas.</p> <p>Teléfono: 555622- 62 24</p> <p>Correo electrónico: rcasasola@oficina.unam.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(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular, vigente debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.
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 5 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 la Unidad Administrativa.</p> <p>Responsable: Mtra. Rosa Ma. Casasola González Jefa de Unidad Administrativa</p> <p>Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas.</p> <p>Teléfono: 555622- 62 24</p> <p>Correo electrónico: rcasasola@oficina.unam.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(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado 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 en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>En 5 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 la Unidad Administrativa.</p> <p>Responsable: Mtra. Rosa Ma. Casasola González Jefa de Unidad Administrativa</p> <p>Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas.</p> <p>Teléfono: 555622- 62 24</p> <p>Correo electrónico: rcasasola@oficina.unam.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).
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Registro en la F06 PSG 0201 Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería. • 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"> • 5 días hábiles con propio. • 5 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 5 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa. Responsable: Mtra. Rosa Ma. Casasola González Jefa de Unidad Administrativa</p> <p>Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas.</p> <p>Teléfono: 555622- 62 24 Correo electrónico: rcasasola@oficina.unam.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(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • 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 X días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con X días hábiles de anticipación.</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	5 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 la Unidad Administrativa.</p> <p>Responsable: Mtra. Rosa Ma. Casasola González Jefa de Unidad Administrativa</p> <p>Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas.</p> <p>Teléfono: 555622- 62 24</p> <p>Correo electrónico: rcasasola@oficina.unam.mx</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.
02	13/08/2020	Se actualiza por la adición de funciones a la Defensoría.

5. ANEXOS

No aplica.