



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
DIRECCIÓN DE LITERATURA Y FOMENTO A LA LECTURA

# CATÁLOGO DE SERVICIOS

## PROCESO SERVICIOS GENERALES



	Nombre	Función	Firma
<b>Elaboró</b>	Lic. Juan Manuel Flores A.	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
<b>Revisó</b>	Lic. Juan Manuel Flores A.	Representante del Jefe de la Unidad Administrativa	
<b>Autorizó</b>	Lic. Bernardo Zamacona E.	Jefe de la Unidad Administrativa	

**PROCESO DE SERVICIOS GENERALES**

**1.- OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS**

Dar a conocer los servicios que proporciona la Unidad Administrativa, a través del proceso de Servicios Generales; precisando 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 de Literatura y Fomento a la Lectura, en la perspectiva de una mejora continua.

**2.- LISTADO GENERAL DE SERVICIOS**

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS)		
		INTERNO	CENTRALIZADORA	TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento correctivo	Infraestructura: Inmueble	5	10	15
	Infraestructura: Equipo y Parque Vehicular	15		15
Correspondencia	Con propio y Mensajería especializada	10	-	10
	Correo Ordinario	5	15	20
Transporte	Transporte de pasajero y carga <sup>(*)</sup>	-	-	-
Reproducción y Engargolado	Reproducción y Engargolado	3	-	3
Servicios diversos	Limpieza no programada <sup>(*)</sup>	-	-	-
	Cafetería <sup>(*)</sup>	-	-	-
	Préstamo de equipo y Salas de reunión <sup>(*)</sup>	-	-	-
Vigilancia	Vigilancia para eventos especiales <sup>(**)</sup>	-	-	-
6 SERVICIOS /10 TIPOS DE SERVICIO				

**Nota:** (\*) Las solicitudes de servicio de transporte, cafetería y préstamo de equipo y salas de reunión; regularmente se solicitan para fechas y horarios definidos por el usuario, atendándose de acuerdo a esas especificaciones.

En el caso del servicio de Limpieza no programada, se entiende como aquella solicitud cuya atención es inmediata.

(\*\*) Esta Dependencia no cuenta con personal con categoría de vigilante por lo cual no se presta el servicio de vigilancia.

**3.- FICHAS DE SERVICIOS**

**1.- Mantenimiento Correctivo a Infraestructura Inmueble**

<b>Descripción</b>	Gestionar el servicio de Mantenimiento correctivo de la Infraestructura para el desarrollo de las actividades del personal de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
<b>Usuarios</b>	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Entregar correctamente llena y firmada: a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101  Especificar el servicio solicitado, así como características del desperfecto o daño de la infraestructura y fallas que presenta.
<b>Resultados del servicio</b>	Reparación de daños o desperfectos, atendiendo lo especificado en la solicitud y consideraciones inherentes del servicio, que se requieran, para el buen funcionamiento y uso de las instalaciones.
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	15 días hábiles.  El tiempo de atención es variable dependiendo del tipo de daño, desperfecto o fallas que se presenten.
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales  Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas.  Teléfono de atención: directo 5622-6194  Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx

**2.- Mantenimiento correctivo a Infraestructura  
Equipo y Parque Vehicular**

<b>Descripción</b>	Gestionar el servicio de Mantenimiento correctivo de equipo y parque vehicular para el desarrollo de las actividades del personal de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
<b>Usuarios</b>	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Entregar correctamente requisitada y firmada: a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101.  Especificar el servicio solicitado, así como características del desperfecto o daño y fallas que presente el bien.
<b>Resultados del servicio</b>	Reparación de daños o desperfectos, atendiendo lo especificado en la solicitud y consideraciones inherentes del servicio, que se requieran, para el buen funcionamiento y uso de los equipos y vehículos.
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	15 días hábiles.  El tiempo de atención es variable dependiendo del tipo de daño, desperfecto o fallas que se presenten.
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales  Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas.  Teléfono de atención: directo 5622-6194  Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx

**3.- Servicios de correspondencia  
Con propio, Mensajería especializada y Correo ordinario**

<b>Descripción</b>	Efectuar la entrega y recolección de documentos; así como gestionar el envío de documentación a través de mensajería especializada que solicita el personal para el desarrollo de sus actividades en la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
<b>Usuarios</b>	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101, debidamente requisitada.</li> <li>b) Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>c) Documentos que se requiere enviar</li> <li>d) Acuse respectivo.</li> <li>e) Proporcionar correctamente los datos del remitente y destinatario.</li> <li>f) En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega de la documentación o envío que se demuestra mediante el acuse de recibo que se adiciona al paquete o documentos enviados.
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	<p>10 días hábiles para correspondencia con propio y mensajería especializada.</p> <p>20 días hábiles para correspondencia a través de correo ordinario.</p> <p>El tiempo de atención es variable dependiendo de los acuerdos establecidos por el responsable del proceso al aceptar la solicitud.</p>
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-6194</p> <p>Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx</p>

**4.- Transporte**

<b>Descripción</b>	Traslado de personal y/o materiales a destinos específicos para coadyuvar en el cumplimiento de funciones y responsabilidades propias de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
<b>Usuarios</b>	Personal administrativo de base, confianza y funcionario
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Entregar: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101, debidamente requisitada.</li> <li>b) Para el caso de material y/o equipo a trasladar, aclarar si requiere protección o cuidado especial.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Traslado realizado en tiempo y forma de acuerdo a lo solicitado.
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	De acuerdo a lo establecido en la solicitud aceptada por el responsable del proceso.
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales  Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas.  Teléfono de atención: directo 5622-6194  Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx

**5.- Reproducción y engargolado**

<b>Descripción</b>	Reproducción y engargolado de todo tipo de documentos propios de las actividades laborales para coadyuvar en el cumplimiento de funciones y responsabilidades propias de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
<b>Usuarios</b>	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Entregar: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101, debidamente requisitada.</li> <li>b) Registrar la información solicitada en la Bitácora de Control de Reproducción y Engargolado.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entregar la cantidad de reproducciones y engargolados solicitados en tiempo y forma, de acuerdo a lo establecido en la solicitud aceptada por el responsable del proceso.
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	3 días hábiles De acuerdo a lo establecido en la solicitud aceptada por el responsable del proceso.
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono de atención: directo 5622-6194 Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx

**6.- Servicios Diversos**  
**Limpieza no programada**

<b>Descripción</b>	Proporcionar el servicio de limpieza que se requiera para el desarrollo de las actividades de las áreas de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
<b>Usuarios</b>	Personal administrativo de base, confianza y funcionario
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Entregar: a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101, debidamente requisitada.
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza del (las) área (s) solicitada (s) de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura, de acuerdo a lo establecido por el usuario y comprometido por el responsable del proceso.
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	Atención inmediata de la solicitud.
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud puede hacerse de manera verbal o por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono de atención: directo 5622-6194 Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx



**7.- Servicios Diversos**  
**Servicio de Cafetería**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los insumos requeridos para prestar el servicio de cafetería para el desarrollo de las actividades de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
<b>Usuarios</b>	Personal administrativo de base, confianza y funcionario
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Entregar: a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101, debidamente requisitada.
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega y/o colocación de insumos para brindar el servicio de café de acuerdo a la solicitud aceptada por el responsable del proceso.
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	De acuerdo a las fechas y horarios establecidos en la solicitud y acuerdos pactados por el usuario y el responsable del proceso.
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono de atención: directo 5622-6194 Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx

**8.- Servicios Diversos**  
**Préstamo de equipo y Salas de Juntas**

<b>Descripción</b>	Atender las necesidades de equipo (computadora, Lap top, proyector, etc.) e inmuebles (salas de juntas) disponibles en la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura para coadyuvar en el cumplimiento de funciones y responsabilidades propias de la dependencia.
<b>Usuarios</b>	Personal administrativo de base, confianza y funcionario
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Entregar: a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101, debidamente requisitada. b) Especificar el tipo de servicio requerido.
<b>Resultados del servicio</b>	Uso de espacios y/o equipo en las fechas y horarios establecidos, conforme a los requerimientos de la solicitud aceptada por el responsable del proceso.
<b>Característica del servicio (Tiempo de respuesta)</b>	De acuerdo a las fechas y horarios establecidos en la solicitud y acuerdos pactados por el usuario y el responsable del proceso.
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. Y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono de atención: directo 5622-6194 Correo electrónico: <a href="mailto:jmf_mane@unam.mx">jmf_mane@unam.mx</a>

**4.- CONTROL DE CAMBIOS**

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Marzo, 2018	Actualización de los Catálogos de Servicios Institucionales
1	Septiembre 2020	Cambio de denominación de la Dependencia