



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

# Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



Elaboró	Lic. Francisco de Hoyos Garza	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Mtra. Priscila Bueno Pereyra	Representante del Jefe de Unidad Administrativa	
Autorizó	Lic. Raúl Bejarano Sarmiento	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 la Secretaría General, 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 Secretaría General, 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 preventivo y correctivo	A infraestructura con personal externo	1 a 5 días hábiles	Variable	Variable
	A equipo (cómputo)	1 a 5 días hábiles	1 a 5 días hábiles	1 a 10 días hábiles
	A parque vehicular	1 a 5 días hábiles	Variable	Variable
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1 a 2 días hábiles en caso de eventos especiales hasta 5 días hábiles	N/A	1 a 2 días hábiles en caso de eventos especiales hasta 5 días hábiles
	Mensajería especializada	1 a 7 días hábiles	1 a 7 días hábiles	1 a 7 días hábiles
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>3</b> días hábiles de anticipación.		
Reproducción y engargolado	Reproducción	1 a 2 días hábiles	1 a 2 días hábiles	1 a 2 días hábiles
	Engargolado	1 a 2 días hábiles	1 a 2 días hábiles	1 a 2 días hábiles
Servicios diversos	Cafetería	Entrega del servicio cafetería en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>3</b> 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).

## 3. FICHAS DE SERVICIO

## MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Secretaría General, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F02 PSG 0101 Solicitud de servicio a infraestructura vigente, debidamente requisitada y firmada. ó</li> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</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 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 5 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 Piso 7 Torre de Rectoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Francisco de Hoyos Garza, Jefe de Departamento</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-1230 al 34, extensión 115.</li> <li>d) Correo electrónico: fdehoyosgar@hotmail.com</li> </ul>

## MANTENIMIENTO A EQUIPO

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Secretaría General, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y 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><b>Tiempo variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En <b>5 días hábiles</b> se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en Piso 7 Torre de Rectoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. Luis Armando Sánchez Ruiz, Jefe de Departamento</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-1230 al 34, extensión 124.</li> <li>d) Correo electrónico: fdehoyosgar@hotmail.com</li> </ul>

## MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Secretaría General, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área que tenga asignado un vehículo.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y 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><b>Tiempo variable.</b> 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 <b>5</b> días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en Piso 7 Torre de Rectoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Francisco de Hoyos Garza, Jefe de Departamento</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-1230 al 34, extensión 115.</li> <li>d) Correo electrónico: fdehoyosgar@hotmail.com</li> </ul>

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA**  
**Con propio 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 Secretaría General.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud verbal, registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201.</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>Número de guía.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 días hábiles con propio.</li> <li>7 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en Piso 7 Torre de Rectoría:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Francisco de Hoyos Garza, Jefe de Departamento</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: directo 5622-1230 al 34, extensión 115.</li> <li>Correo electrónico: fdehoyosgar@hotmail.com</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 Secretaría General.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y 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 ó 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 <b>3</b> días hábiles de anticipación.</p> <p>Foráneos: Entregar la solicitud con <b>3</b> 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>	<b>3</b> 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 Piso 7 Torre de Rectoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Francisco de Hoyos Garza, Jefe de Departamento</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-1230 al 34, extensión 115.</li> <li>d) Correo electrónico: fdehoyosgar@hotmail.com</li> </ul>

## REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal de la Secretaría General, 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>Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Si se solicita hasta 1 o más reproducciones se requiere llenar, la: <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</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.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	La solicitud debe entregarse en Piso 7 Torre de Rectoría: <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Francisco de Hoyos Garza, Jefe de Departamento</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: directo 5622-1230 al 34, extensión 115.</li> <li>Correo electrónico: fdehoyosgar@hotmail.com</li> </ol>

**SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Secretaría General, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada o registrar y autorizar a través del Sistema Institucional de Compras (SIC) la solicitud, acompañada, en su caso, de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cotización</li> <li>Datos del proveedor sugerido (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico).</li> </ul> <p>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</p> <p>Entregar o hacer la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</p> <p>Nota: La compra está sujeta a suficiencia presupuestal y autorización.</p>
<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>	3 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 Piso 7 Torre de Rectoría:</p> <p>a) Responsable: C.P. Hilda Beatriz Pelayo Marin, Jefa del Departamento de Bienes y Suministros.</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: directo 5622-1230 al 34, extensión 117.</p> <p>c) Correo electrónico: hpelayo@oficina.unam.mx</p>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	03/05/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	22/10/2019	Adecuación del documento por revisión de servicios.
02	17/08/2020	Adecuación del documento por revisión de servicios y tiempos de respuesta.
03	10/06/2021	Adecuación del documento por cambios en los servicios considerando la contingencia sanitaria y cambio de responsable del servicio de cafetería.

#### 5. ANEXOS

No aplica.