



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES CINEMATOGRÁFICAS

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



Elaboró	Alejandra Vázquez Cruz	Responsable del Proceso de Servicios generales	
Revisó	Lic. Rocío Chávez Germán	Representante de la Jefa de la Unidad Administrativa	
Autorizó	Lic. Jaqueline Kuttler Herrera	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 DIRECCION GENERAL DE ACTIVIDADES CINEMATOGRAFICAS, 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 interno	3	0	3
	A infraestructura con personal externo	3	Variable	Variable
	A equipo	3	Variable	Variable
	A parque vehicular	3	5	8
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	N/A	1
	Correo ordinario	2	6	8
	Mensajería especializada	2	4	6
Transporte	De personas	1	N/A	1
	De carga	1	N/A	1
Reproducción y engargolado	Reproducción	1	1	2
	Engargolado	2	1	3
Servicios diversos	Limpieza	1	1	2
	Cafetería	1	0	1
Adquisición de servicios	Compra de boletos de avión	5	5	10

\*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).

## FICHAS DE SERVICIO

## MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Dirección General de Actividades Cinematográficas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director, Subdirectores, Jefes de Unidad y Jefes de Departamento.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicio F01 PSG Rev. 1 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul>
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Mantenimiento menor con personal interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En 3 días se le informa al usuario el tiempo de atención, dependiendo del tiempo de respuesta que establezca la Dirección General de Obras y Conservación o la Dirección General de Servicios Generales.</li> </ul> <p>Mantenimiento mayor con personal externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable. Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la Dirección General de Obras y Conservación, proveedor o contratista.</li> </ul> <p>En caso de que se requiera valoración técnica, en 3 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 las oficinas del Departamento de Servicios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsable:</b> Alejandra Vázquez Cruz</li> <li>• <b>Horario:</b> lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs.</li> <li>• <b>Teléfono:</b> 56 22 48 00 ext. 47000</li> <li>• <b>Correo electrónico:</b> alexvc@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 <b>Dirección General de Actividades Cinematográficas</b> , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director, Subdirectores, Jefes de Unidad y Jefes de Departamento.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicio F01 PSG, 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>	Variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del Departamento de Servicios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsable:</b> Alejandra Vázquez Cruz</li> <li>• <b>Horario:</b> lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs.</li> <li>• <b>Teléfono:</b> 56 22 48 00 ext. 47000</li> <li>• <b>Correo electrónico:</b> alexvc@hotmail.com</li> </ul>

## MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Dirección General de Actividades Cinematográficas, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director, Subdirectores, Jefes de Unidad y Jefes de Departamento..</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul>
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	8 días dependiendo del dictamen técnico y en su caso de los tiempos establecidos en la cotización del proveedor.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del Departamento de Servicios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Responsable:</b> Alejandra Vázquez Cruz</li> <li>b) <b>Horario:</b> lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs.</li> <li>c) <b>Teléfono:</b> 56 22 48 00 ext. 47000</li> <li>d) <b>Correo electrónico:</b> alexvc@hotmail.com</li> </ul>

**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 <b>Dirección General de Actividades Cinematográficas</b> .
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director, Subdirectores, Jefes de Unidad y Jefes de Departamento.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada.</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>• <b>1</b> días hábiles con propio.</li> <li>• Hasta <b>6</b> días hábiles en correo ordinario.</li> <li>• Hasta <b>6</b> días hábiles en correo especializado o por FEDEX.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del Departamento de Servicios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsable:</b> Alejandra Vázquez Cruz</li> <li>• <b>Horario:</b> lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs.</li> <li>• <b>Teléfono:</b> 56 22 48 00 ext. 47000</li> <li>• <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:alexvc@hotmail.com">alexvc@hotmail.com</a></li> </ul>

**SERVICIOS DE GESTION DE PAGO DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA  
mensajería especializada**

<b>Descripción</b>	Gestionar los trámites necesarios para el pago de la mensajería especializada del Festival Internacional de Cine de la UNAM (FICUNAM) para el desarrollo de las actividades sustantivas y administrativas de la <b>Dirección General de Actividades Cinematográficas</b> .
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director, Subdirectores, Jefes de Unidad y Jefes de Departamento..</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Guía de rastreo.</li> <li>• Factura del envío.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformidad con los requisitos en la solicitud única de servicio</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 días hábiles para realizar la gestión correspondiente.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del Departamento de Servicios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsable:</b> Alejandra Vázquez Cruz</li> <li>• <b>Horario:</b> lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs.</li> <li>• <b>Teléfono:</b> 56 22 48 00 ext. 47000</li> <li>• <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:alexvc@hotmail.com">alexvc@hotmail.com</a></li> </ul>

## 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 Dirección General de Actividades Cinematográficas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director, Subdirectores, Jefes de Unidad y Jefes de Departamento.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicio F01 PSG 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 o cuidado especial para el traslado.</li> </ul> <p>Locales: Entregar la solicitud con 2 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	2 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 las oficinas del Departamento de Servicios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Responsable:</b> Alejandra Vázquez Cruz</li> <li>b) <b>Horario:</b> lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs.</li> <li>c) <b>Teléfono:</b> 56 22 48 00 ext. 47000</li> <li>d) <b>Correo electrónico:</b> alexvc@hotmail.com</li> </ul>

## REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Dirección General de Actividades Cinematográficas, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director, Subdirectores, Jefes de Unidad y Jefes de Departamento.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se solicita hasta 100 o más reproducciones se requiere llenar, la: Solicitud única de servicio F01 PSG, debidamente requisitada</li> </ul> <p>y/o</p> <p>Si se solicita menos de 3 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos F03 PSG 0201</li> </ul>
Resultados del servicio	<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>
Tiempo de respuesta	<p>2 días, en solicitudes de menor volumen y las reproducciones.</p> <p>Variable, con base al volumen. Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del Departamento de Servicios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsable:</b> Alejandra Vázquez Cruz</li> <li>• <b>Horario:</b> lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs.</li> <li>• <b>Teléfono:</b> 56 22 48 00 ext. 47000</li> <li>• <b>Correo electrónico:</b> alexvc@hotmail.com</li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la <b>Dirección General de Actividades Cinematográficas</b> , a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director, Subdirectores, Jefes de Unidad y Jefes de Departamento.</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 tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 2 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>	2 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 las oficinas del Departamento de Servicios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsable:</b> Alejandra Vázquez Cruz</li> <li>• <b>Horario:</b> lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs.</li> <li>• <b>Teléfono:</b> 56 22 48 00 ext. 47000</li> <li>• <b>Correo electrónico:</b> alexvc@hotmail.com</li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Dirección General de Actividades Cinematográficas, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director, Subdirectores, Jefes de Unidad y Jefes de Departamento.</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 tipo de servicio requerido.</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>	1 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 las oficinas del Departamento de Servicios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsable:</b> Alejandra Vázquez Cruz</li> <li>• <b>Horario:</b> lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs.</li> <li>• <b>Teléfono:</b> 56 22 48 00 ext. 47000</li> <li>• <b>Correo electrónico:</b> alexvc@hotmail.com</li> </ul>

## Compra de boletos de avión

Descripción	Adquirir los pasajes aéreos solicitados con motivo de una comisión oficial, personas invitadas, prácticas escolares o trabajos de campo requeridos por el personal de la DGAC.
Usuario(s)	Director, Subdirectores, Jefes de Unidad y Jefes de Departamento..
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Entregar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud por escrito de compra de boleto de avión, o Solicitud interna del proceso, con al menos 10 días hábiles de anticipación a la fecha de salida, con la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) nombre del beneficiario;</li> <li>b) itinerario de vuelo requerido; y</li> <li>c) proyecto al que se realizará el cargo, en su caso.</li> </ol> </li> <li>2. Autorización del Director de la DGAC.</li> <li>3. Invitación y programa del evento al que asiste o actividad a desarrollar, lugar y fecha, cuando aplique.</li> </ol>
Resultados del servicio	Entrega del boleto de avión, a nombre del usuario, con el itinerario solicitado y demás requisitos especificados en la solicitud.
Tiempo de respuesta	<p>Entrega de boleto de avión con un mínimo de un 1 día hábil antes de su salida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inicio del servicio:</b> Fecha en que se acepta la solicitud.</li> <li>• <b>Término del servicio:</b> Fecha de entrega del boleto al usuario.</li> </ul>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del Departamento de Servicios generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Responsable:</b> Alejandra Vázquez Cruz</li> <li>b) <b>Horario:</b> lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs.</li> <li>c) <b>Teléfono:</b> 56 22 48 00 ext. 47000</li> <li>d) <b>Correo electrónico:</b> alexvc@hotmail.com</li> </ol>

### 3. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2018	Adecuación del documento por actualización de SGC.
01	18/03/2020	Adecuación del documento por cambio de la Jefa de la Unidad Administrativa.
02	30/11/2020	Actualización del catálogo institucional del proceso de Servicios generales

### 4. ANEXOS

No aplica.