



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARIA GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR  
UNIDAD ADMINISTRATIVA

## Sistema de Gestión de la Calidad Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales

**DGAE<sup>®</sup>**  
**UNAM**

Elaboró	Lic. Armando Mendoza Miranda	Responsable del proceso de Servicios Generales
Revisó	C. Mauricio González Martínez	Representante del Jefe de la Unidad Administrativa
Autorizó	Lic. Sergio Rodríguez Medina	Jefe 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 equipos e infraestructura, 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 General de Administración Escolar, 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		N/A	
		A infraestructura con personal externo	3	3	6
		A equipo	3		3 + Tiempo determinado del prestador de servicios
		A parque vehicular	3		3 + Tiempo determinado del prestador de servicios
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	N/A	1
		Correo ordinario	5	2	7
		Mensajería especializada	5	2	7
	Transporte	De personas	Solicitud del servicio en la fecha y hora requeridos. Aunque en las diferentes áreas se cuenta con vehículos para transportar al personal		
		De carga			
	Reproducción y engargolado	Reproducción	Se realiza el trabajo de inmediato ya sea de engargolado o reproducción		
		Engargolado			
	Servicios diversos	Limpieza	La limpieza se realiza durante todo el día en todas las áreas que conforman la Dirección General, los titulares de las áreas, cuentan con los insumos de cafetería así mismo los Delegados Administrativos de las diferentes áreas cuentan con un fondo fijo. De igual forma no es necesario elaborar una solicitud de préstamo de equipo y salas de reunión, se les facilita al momento		
		Cafetería			
		Préstamo de equipo y salas de reunión			
Cerrajería		1			
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	N/A			
Otros	Otros servicios				

\*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 los servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Dirección General de Administración Escolar, 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> <li>ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</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.</li> <li>ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio o;</li> <li>• Solicitud interna generada por el Sistema Institucional de Compras SIC</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> se requiere registrar y autorizar todas las solicitudes del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<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 prestador del servicio o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en <b>1</b> día hábil 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Armando Mendoza Miranda, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 555622 1585, 555622 1586, extensiones 21586 y 21585</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:amendoza@dgae.unam.mx">amendoza@dgae.unam.mx</a></li> </ul>

## MANTENIMIENTO A EQUIPO

<b>Descripción</b>	Gestionar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Dirección General de Administración Escolar, 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. ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada. ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada ó</li> <li>• Solicitud interna generada por el Sistema Institucional de Compras SIC.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<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>01</b> día hábil 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Armando Mendoza Miranda, Jefe de depto. de Bienes y Suministros.</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 5622-1586, extensiones 21586 y 21585.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:amendoza@dgae.unam.mx">amendoza@dgae.unam.mx</a></li> </ul>

## MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

<b>Descripción</b>	Gestionar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Dirección General de Administración Escolar, 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.</li> <li>ó</li> <li>• Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>ó</li> <li>• Solicitud interna generada por el Sistema Institucional de Compras SIC.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<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 prestador del servicio en la cotización.</p> <p>En <b>01</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Armando Mendoza Miranda, jefe de depto. de Bienes y Suministros.</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 5622-1586, extensiones 21586 y 21585.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:amendoza@dgae.unam.mx">amendoza@dgae.unam.mx</a></li> </ul>

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA**  
**Con propio, correo ordinario o mensajería especializada**

<b>Descripción</b>	Gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la Dirección General de Administración Escolar.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>ó</li> <li>• Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F05 PSG 0201 solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>ó</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>• 01 días hábiles con propio.</li> <li>• 02 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>• 02 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Armando Mendoza Miranda, jefe de depto. de Bienes y Suministros.</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 5622-1586, extensiones 21586 y 21585.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:amendoza@dgae.unam.mx">amendoza@dgae.unam.mx</a></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 Dirección General de Administración Escolar.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>ó</li> <li>• Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio de transporte</li> <li>ó</li> <li>• Solicitud de servicios.</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 si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Traslado de personal o de carga.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>01</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Armando Mendoza Miranda , jefe de depto. de Bienes y Suministros.</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 5622-1586, extensiones 21586 y 21585.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:amendoza@dgae.unam.mx">amendoza@dgae.unam.mx</a></li> </ul>

## REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal de la Dirección General de Administración Escolar, el servicio de 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> <li>o</li> <li>• Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud verbal de reproducción y/o engargolado de documentos.</li> <li>• ó</li> <li>• Registrar en el Control de engargolado de documentos</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de la cantidad de engargolados solicitados.</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.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Lic. Armando Mendoza Miranda, jefe de depto. de Bienes y Suministros.</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 5622-1586, extensiones 21586 y 21585.</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:amendoza@dgae.unam.mx">amendoza@dgae.unam.mx</a></li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS**  
**LIMPIEZA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Dirección General de Administración Escolar, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>ó</li> <li>• Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se requiere solicitar el servicio, ya que el mismo se realiza todos los días.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios.
<b>Tiempo de respuesta</b>	No aplica.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Lic. Armando Mendoza Miranda, jefe de depto. de Bienes y Suministros</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 5622-1586, extensiones 21586 y 21585.</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:amendoza@dgae.unam.mx">amendoza@dgae.unam.mx</a></li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Dirección General de Administración Escolar, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área. ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud verbal de servicios diversos ó</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Proporcionar los insumos que se necesitan de cafetería de conformidad con los requisitos, en la fecha y horario solicitado.
<b>Tiempo de respuesta</b>	Al momento de solicitarlo.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Lic. Armando Mendoza Miranda, jefe de depto. de Bienes y Suministros</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 5622-1586, extensiones 21586 y 21585.</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:amendoza@dgae.unam.mx">amendoza@dgae.unam.mx</a></li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS**  
**PRÉSTAMO DE EQUIPO Y SALAS DE REUNIÓN**

<b>Descripción</b>	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo disponible en la Dirección General de Administración Escolar, a efecto de que las actividades laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área. ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En forma verbal</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entregar el espacio(s) y equipo en la fecha y hora del servicio
<b>Tiempo de respuesta</b>	Al momento de la solicitud verbal
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Lic. Armando Mendoza Miranda, jefe de depto. de Bienes y Suministros</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 5622-1586, extensiones 21586 y 21585.</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:amendoza@dgae.unam.mx">amendoza@dgae.unam.mx</a></li> </ul>

**Servicios diversos**  
**Cerrajería**

<b>Descripción</b>	Gestionar los servicios para asegurar las condiciones de uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliario, puertas y ventanas de las diferentes áreas de la entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área. ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Solicitud interna generada por el Sistema Institucional de Compras SIC.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: 1 día hábil</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 1 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s): Lic. Armando Mendoza Miranda, jefe de depto. de Bienes y Suministros</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 5622-1586, extensiones 21586 y 21585.</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:amendoza@dgae.unam.mx">amendoza@dgae.unam.mx</a></li> </ul>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2021	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	20/04/2022	Se adecúa el servicio de mantenimiento; se agrupan los Servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería y la ficha de otros servicios que requieren la contratación de proveedores externos, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC).

#### 5. ANEXOS

No aplica.