



# Servicios Generales



**ÍNDICE**

<b>Contenido</b>	<b>N° Página</b>
Objetivo	2
Alcance del procedimiento	2
Fundamento normativo y técnico	2
Sistemas y herramientas	2
Registros	2
Descripción narrativa	3
Aprobación	14



### 1. OBJETIVO

Dar a conocer los servicios que el área de Servicios Generales realiza y proporcionar a los usuarios requisitos que deben cumplir para que se les brinden los diferentes servicios, indica también cuándo y qué se entregará como servicio.

### 2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento aplica para solicitar los servicios de

- Mantenimiento a inmueble
- Mantenimiento a Equipo
- Mantenimiento a Parque vehicular
- Servicios de correspondencia, Con propio, correo ordinario o mensajería especializada
- Transporte de personas o carga
- Reproducción y/o engargolado Servicios diversos
- Limpieza
- Servicios diversos cafetería
- Servicios diversos préstamo de equipo y salas de reunión
- Vigilancia
- Vigilancia para eventos especiales.

### 3. FUNDAMENTO NORMATIVO Y TÉCNICO

Disposiciones Generales para la Actividad Editorial y de Distribución de la UNAM.

### 4. SISTEMAS Y HERRAMIENTAS

**Sistemas de tecnología de información relacionados con el procedimiento.**

1. N/A

**Herramientas.**

1. Equipo de cómputo

### 5. REGISTROS

Registros (documentación de evidencia generada en el proceso)	
✓ Solicitud única de servicio	F01 PSG vigente
✓ Control de Reproducción de documentos	F02 PSG 0301



## 6. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

### MANTENIMIENTO A INMUEBLE

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la DGPFE, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizado.
<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 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>	Tiempo con personal interno: 30 días hábiles. Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización. <b>“Sujeto a variación técnica del proveedor o de la DGOC”</b> Para el caso de que sea con personal externo en <b>30</b> 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.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable(s): Jefe de Servicios Generales. <ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:45 h.</li><li>• Teléfono de atención: 56226189 ext: 104</li><li>• Correo electrónico: <a href="mailto:ilopez@libros.unam.mx">ilopez@libros.unam.mx</a> ciberisra12@hotmail.com</li></ul>



**MANTENIMIENTO A EQUIPO**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la DGPFE, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<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>	<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>Responsable(s): Jefe de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:45 h.</li><li>• Teléfono de atención: 56226189 ext:104</li><li>• Correo electrónico: <a href="mailto:ilopez@libros.unam.mx">ilopez@libros.unam.mx</a> ciberisra12@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 DGPFE, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<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 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><b>“Sujeto a variación técnica del proveedor o de la DGOC”</b></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>Responsable(s): Jefe de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:45 h.</li><li>• Teléfono de atención: 56226189 ext:104</li><li>• Correo electrónico: <a href="mailto:ilopez@libros.unam.mx">ilopez@libros.unam.mx</a> <a href="mailto:ciberisra12@hotmail.com">ciberisra12@hotmail.com</a></li></ul>



**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA**  
**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 DGPFE.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas
<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. o</li><li>• Registro en la Bitácora de correspondencia.</li><li>• Especificar el tipo de servicio requerido.</li><li>• Cantidad de documentos 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>	Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo acuse de recibo puede contener los siguientes elementos: <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: <b>“Sujeto a variación técnica del proveedor o de la DGO”</b></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>• 5 días hábiles con propio.</li><li>• 5 días hábiles ordinario (depende del tiempo que establezca la empresa).</li><li>• 5 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li></ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable(s): Jefe de Servicios Generales <ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:45 h.</li><li>• Teléfono de atención 56226189 ext: 104</li><li>• Correo electrónico: <a href="mailto:ilopez@libros.unam.mx">ilopez@libros.unam.mx</a> <a href="mailto:ciberisra12@hotmail.com">ciberisra12@hotmail.com</a></li></ul>



**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 DGPFE.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<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 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: Salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 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>	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	Responsable(s): Jefe de Servicios Generales <ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:45 h.</li><li>• Teléfono de atención: 56226189 ext: 104</li><li>• Correo electrónico: <a href="mailto:ilopez@libros.unam.mx">ilopez@libros.unam.mx</a> <a href="mailto:ciberisra12@hotmail.com">ciberisra12@hotmail.com</a></li></ul>



**REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO**

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal de la DGPFE, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Si se solicita hasta 30 o más reproducciones se requiere llenar, la: <ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud única de servicio F01 PSG, debidamente requisitada y/o</li></ul> Si se solicita menos de 30 reproducciones, se requiere:  Registrar en el Control de Reproducción de documentos F02 PSG 0301
<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>	Responsable(s): Jefe de Servicios Generales <ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:45 h.</li><li>• Teléfono de atención: 56226189 ext: 104</li><li>• Correo electrónico: <a href="mailto:ilopez@libros.unam.mx">ilopez@libros.unam.mx</a>, <a href="mailto:ciberisra12@hotmail.com">ciberisra12@hotmail.com</a></li></ul>



**SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la DGPFE, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<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 claramente el tipo de servicio requerido.</li><li>• Entregar la solicitud con 5 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>	Responsable(s): Jefe de Servicios Generales. <ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:45 h.</li><li>• Teléfono de atención: 56226189 ext: 104</li><li>• Correo electrónico: <a href="mailto:ilopez@libros.unam.mx">ilopez@libros.unam.mx</a> &gt;&gt; ciberisra12@hotmail.com</li></ul>



**SERVICIOS DIVERSOS CAFETERÍA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la DGPFE, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<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 claramente el tipo de servicio requerido.</li><li>• Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</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>	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>	Responsable(s): Jefe de Servicios Generales. <ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:45 h.</li><li>• Teléfono de atención: 56226189 ext: 104</li><li>• Correo electrónico: <a href="mailto:ilopez@libros.unam.mx">ilopez@libros.unam.mx</a>; <a href="mailto:ciberisra12@hotmail.com">ciberisra12@hotmail.com</a></li></ul>



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

<b>Descripción</b>	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, lap top, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la DGPFE, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
<b>Usuario(s)</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<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 claramente el tipo de servicio requerido.</li><li>• Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li></ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entregar el espacio(s) ó equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
<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>	Responsable(s): Jefe de Servicios Generales. <ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:45 h.</li><li>• Teléfono de atención: 56226189 ext: 104</li><li>• Correo electrónico: <a href="mailto:ilopez@libros.unam.mx">ilopez@libros.unam.mx</a>; <a href="mailto:ciberisra12@hotmail.com">ciberisra12@hotmail.com</a></li></ul>



**VIGILANCIA**  
**VIGILANCIA PARA EVENTOS ESPECIALES**

<b>Descripción</b>	Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo de la DGPFE.
<b>Usuario</b>	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
<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 información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento.</li><li>• Entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación.</li></ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>De acuerdo a la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <p>Personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física y el inmueble.</p> <p>Control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad.</li><li>• Aviso a Protección civil.</li></ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	“No aplica” días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Responsable(s): Jefe de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:45 h.</li><li>• Teléfono de atención: 5622-6189, extensión 104.</li><li>• Correo electrónico: <a href="mailto:ilopez@libros.unam.mx">ilopez@libros.unam.mx</a>. <a href="mailto:ciberisra12@hotmail.com">ciberisra12@hotmail.com</a></li></ul>



**SEGURO DE TRASLADO Y ASISTENCIA TEMPORAL DE BIENES MUEBLES PATRIMONIALES**

<b>Descripción</b>	Gestionar ante la Dirección General del Patrimonio Universitario, el seguro de los bienes muebles patrimoniales que serán utilizados fuera de las instalaciones de la entidad o dependencia a la que pertenece el bien, durante su traslado y estancia temporal.
<b>Usuario(s)</b>	Personal responsable del área administrativa.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Entregar con 7 días hábiles de anticipación a la fecha de salida del bien: <ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada.</li><li>• Oficio de solicitud de seguro de traslado y estancia del bien mueble patrimonial, con la siguiente información:</li><li>• Vale de Entrada y Salida de Equipo y Mobiliario.</li><li>• Descripción del bien, número de inventario, marca, modelo, serie, costo.</li><li>• Lugar en el que se encontrará el bien y periodo.</li><li>• Motivo de la salida.</li></ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Carta de endoso o póliza del seguro de los bienes solicitados. Nota: este documento no se le entrega al usuario.
<b>Tiempo de respuesta</b>	3 días naturales antes de la salida del bien, siempre y cuando la solicitud se haya realizado con la anticipación requerida. Término del servicio: 4 días hábiles posteriores a la fecha de ingreso de la solicitud a la DGPU.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	La recepción de la solicitud se realiza en: Área de Servicios Generales. Para el seguimiento del servicio, favor de dirigirse a: Gerardo Israel Lopez García de León, Jefe de Servicios Generales. Responsable(s): Gerardo Israel Lopez García de León, Jefe de Servicios Generales. a) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:45 h.



	b) Teléfono de atención: 5622-6189, extensión 104. c) Correo electrónico: <a href="mailto:ilopez@libros.unam.mx">ilopez@libros.unam.mx</a> . ciberisra12@hotmail.com
--	--

## 7. APROBACIÓN

FIRMAS	
<b>Elaboró</b> Gerardo Israel López García de León Jefe de Servicios Generales.	<b>Revisó</b> Blanca Adela Zamora Muñoz Jefatura de Enlace Administrativo
<b>Revisó:</b> Claudia Leticia Europa Domínguez Unidad Administrativa	<b>Autorizó:</b> Joaquín Díez-Canedo Flores Dirección General