



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
**SECRETARÍAS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS - SGC**  
 GUIA DE COMPETENCIA PARA EL SGC  
 RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

- 1.0 FUNCIÓN:** Responsable del proceso de servicios generales.
- 2.0 PROPÓSITO DE LA FUNCIÓN:** Apoyar al Secretario o Jefe de unidad administrativa en el manejo y control de los servicios generales requeridos por la entidad o dependencia, conforme a la normatividad aplicable y al sistema de gestión de la calidad (SGC).
- 3.0 PERFIL DE LA COMPETENCIA:**

	Criterio de competencia	Evidencia
<b>Escolaridad</b>	Nivel licenciatura titulado, preferentemente, en áreas físico-matemáticas o ingeniería.	Título o cédula profesional, certificado de estudios o historial académico.
<b>Experiencia laboral específica</b>	Dos años trabajando en puestos de mandos medios o superiores en áreas administrativas.	Curriculum vitae, carta de recomendación, constancias u otro que sustente su actividad laboral.
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación.</li> <li>• Análisis de datos.</li> <li>• Sistema de gestión de la calidad de las SyUA's.</li> <li>• Reglamento de transparencia de la UNAM.</li> <li>• Instrumentos archivísticos.</li> <li>• Código de ética de la UNAM.</li> <li>• Manejo de sistemas institucionales (PASAOR, SOT).</li> <li>• Conocimientos básicos en el ramo de construcción.</li> <li>• Normatividad en obras.</li> <li>• Reglamento de vigilancia.</li> <li>• Catálogo de puestos de personal de base.</li> <li>• Normatividad de adquisiciones y servicios.</li> <li>• Políticas y lineamientos de adquisiciones y servicios.</li> <li>• Contrato colectivo de trabajo del personal de base.</li> </ul>	<p>Constancias o registros que demuestren los conocimientos.</p> <p>F02 GM-CH 01 – Evaluación de la competencia del personal</p>

Elaboró	Dr. Fernando A. Córdova Calderón	Responsable del proceso de gestión de la calidad
Revisó	C.P. Gerardo Trejo Hernández	Representante de la subcomisión técnica
Autorizó	Ing. Leopoldo Silva Gutiérrez	Representante de la dirección

	Criterio de competencia	Evidencia
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Negociación.</li> <li>• Manejo de conflictos</li> <li>• Organización.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Manejo de paquetería de Office.</li> </ul>	F02 GM-CH 01 – Evaluación de la competencia del personal
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de servicio.</li> <li>• Empático.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Participativo.</li> <li>• Responsable.</li> <li>• Solidario.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> </ul>	F02 GM-CH 01 – Evaluación de la competencia del personal

#### 4.0 RESPONSABILIDADES

1. Identificar las necesidades de mantenimiento de la infraestructura, equipo y parque vehicular a cargo de la entidad o dependencia.
2. Elaborar el programa anual de mantenimiento de la infraestructura, equipo y parque vehicular, de conformidad con las necesidades identificadas, en apego a la normatividad aplicable.
3. Identificar las necesidades de seguridad y limpieza de la entidad o dependencia, y elaborar la programación correspondiente y supervisar su cumplimiento.
4. Organizar y controlar la realización de los servicios de mantenimiento, conservación, seguridad y de apoyo conforme a la normatividad aplicable.
5. Asegurar que la infraestructura y equipo de la entidad o dependencia, se encuentren en condiciones adecuadas de uso y seguridad para los usuarios.
6. Coordinar y dirigir al personal operativo de los servicios de apoyo.
7. Proporcionar al Secretario, Jefe de unidad administrativa o a su Representante el análisis los resultados de su proceso.
8. Colaborar en las actividades de revisión por la dirección específica, de auditorías internas y externas y dar seguimiento a las acciones y compromisos.
9. Evaluar la competencia del personal a su cargo y asegurar su actualización.
10. Mantener y mejorar los mecanismos de comunicación e interacción con los otros procesos del sistema a nivel específico, a fin de que la SyUA incremente su capacidad de respuesta a las necesidades presentes y futuras de los usuarios.

## 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

La descripción de actividades está declarada en los documentos del SGC.

## 6.0 CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	01/07/2018	Se cambia la referencia del formato DNC-01 de la DGPE por el F02 GM-CH 01 – Evaluación de la competencia del personal. Se corrigen errores de redacción, se homologan los conocimientos con base en lo establecido en el Manual de operación del proceso; se eliminan los atributos personales y se incluyen las actitudes.

## 7.0 ANEXOS

No aplica.