



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DIRECCIÓN DE LITERATURA Y FOMENTO A LA LECTURA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

PROCESO SERVICIOS GENERALES



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Juan Manuel Flores A.	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Juan Manuel Flores A.	Representante del Jefe de la Unidad Administrativa	
Autorizó	Lic. Bernardo Zamacona E.	Jefe de la Unidad Administrativa	

PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

1.- OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la Unidad Administrativa, a través del proceso de Servicios Generales; precisando 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 Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura, en la perspectiva de una mejora continua.

2.- LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS)		
		INTERNO	CENTRALIZADORA	TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento correctivo	Infraestructura: Inmueble	5	10	15
	Infraestructura: Equipo y Parque Vehicular	15		15
Correspondencia	Con propio y Mensajería especializada	10	-	10
	Correo Ordinario	5	15	20
Transporte	Transporte de pasajero y carga ^(*)	-	-	-
Reproducción y Engargolado	Reproducción y Engargolado	3	-	3
Servicios diversos	Limpieza no programada ^(*)	-	-	-
	Cafetería ^(*)	-	-	-
	Préstamo de equipo y Salas de reunión ^(*)	-	-	-
Vigilancia	Vigilancia para eventos especiales ^(**)	-	-	-
6 SERVICIOS /10 TIPOS DE SERVICIO				

Nota: (*) Las solicitudes de servicio de transporte, cafetería y préstamo de equipo y salas de reunión; regularmente se solicitan para fechas y horarios definidos por el usuario, atendándose de acuerdo a esas especificaciones.

En el caso del servicio de Limpieza no programada, se entiende como aquella solicitud cuya atención es inmediata.

(**) Esta Dependencia no cuenta con personal con categoría de vigilante por lo cual no se presta el servicio de vigilancia.

3.- FICHAS DE SERVICIOS

1.- Mantenimiento Correctivo a Infraestructura Inmueble

Descripción	Gestionar el servicio de Mantenimiento correctivo de la Infraestructura para el desarrollo de las actividades del personal de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar correctamente llena y firmada: a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101 Especificar el servicio solicitado, así como características del desperfecto o daño de la infraestructura y fallas que presenta.
Resultados del servicio	Reparación de daños o desperfectos, atendiendo lo especificado en la solicitud y consideraciones inherentes del servicio, que se requieran, para el buen funcionamiento y uso de las instalaciones.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	15 días hábiles. El tiempo de atención es variable dependiendo del tipo de daño, desperfecto o fallas que se presenten.
Medio de solicitud	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono de atención: directo 5622-6194 Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx

**2.- Mantenimiento correctivo a Infraestructura
Equipo y Parque Vehicular**

Descripción	Gestionar el servicio de Mantenimiento correctivo de equipo y parque vehicular para el desarrollo de las actividades del personal de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar correctamente requisitada y firmada: <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101. Especificar el servicio solicitado, así como características del desperfecto o daño y fallas que presente el bien.
Resultados del servicio	Reparación de daños o desperfectos, atendiendo lo especificado en la solicitud y consideraciones inherentes del servicio, que se requieran, para el buen funcionamiento y uso de los equipos y vehículos.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	15 días hábiles. El tiempo de atención es variable dependiendo del tipo de daño, desperfecto o fallas que se presenten.
Medio de solicitud	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono de atención: directo 5622-6194 Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx

**3.- Servicios de correspondencia
Con propio, Mensajería especializada y Correo ordinario**

Descripción	Efectuar la entrega y recolección de documentos; así como gestionar el envío de documentación a través de mensajería especializada que solicita el personal para el desarrollo de sus actividades en la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101, debidamente requisitada. b) Especificar el tipo de servicio requerido. c) Documentos que se requiere enviar d) Acuse respectivo. e) Proporcionar correctamente los datos del remitente y destinatario. f) En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.
Resultados del servicio	Entrega de la documentación o envío que se demuestra mediante el acuse de recibo que se adiciona al paquete o documentos enviados.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	<p>10 días hábiles para correspondencia con propio y mensajería especializada.</p> <p>20 días hábiles para correspondencia a través de correo ordinario.</p> <p>El tiempo de atención es variable dependiendo de los acuerdos establecidos por el responsable del proceso al aceptar la solicitud.</p>
Medio de solicitud	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-6194</p> <p>Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx</p>

4.- Transporte

Descripción	Traslado de personal y/o materiales a destinos específicos para coadyuvar en el cumplimiento de funciones y responsabilidades propias de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionario
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar: <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101, debidamente requisitada. b) Para el caso de material y/o equipo a trasladar, aclarar si requiere protección o cuidado especial.
Resultados del servicio	Traslado realizado en tiempo y forma de acuerdo a lo solicitado.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	De acuerdo a lo establecido en la solicitud aceptada por el responsable del proceso.
Medio de solicitud	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono de atención: directo 5622-6194 Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx

5.- Reproducción y engargolado

Descripción	Reproducción y engargolado de todo tipo de documentos propios de las actividades laborales para coadyuvar en el cumplimiento de funciones y responsabilidades propias de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar: a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101, debidamente requisitada. b) Registrar la información solicitada en la Bitácora de Control de Reproducción y Engargolado.
Resultados del servicio	Entregar la cantidad de reproducciones y engargolados solicitados en tiempo y forma, de acuerdo a lo establecido en la solicitud aceptada por el responsable del proceso.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	3 días hábiles De acuerdo a lo establecido en la solicitud aceptada por el responsable del proceso.
Medio de solicitud	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono de atención: directo 5622-6194 Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx

6.- Servicios Diversos
Limpieza no programada

Descripción	Proporcionar el servicio de limpieza que se requiera para el desarrollo de las actividades de las áreas de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionario
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar: a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101, debidamente requisitada.
Resultados del servicio	Limpieza del (las) área (s) solicitada (s) de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura, de acuerdo a lo establecido por el usuario y comprometido por el responsable del proceso.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	Atención inmediata de la solicitud.
Medio de solicitud	La solicitud puede hacerse de manera verbal o por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono de atención: directo 5622-6194 Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx

7.- Servicios Diversos
Servicio de Cafetería

Descripción	Proporcionar los insumos requeridos para prestar el servicio de cafetería para el desarrollo de las actividades de la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionario
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar: a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101, debidamente requisitada.
Resultados del servicio	Entrega y/o colocación de insumos para brindar el servicio de café de acuerdo a la solicitud aceptada por el responsable del proceso.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	De acuerdo a las fechas y horarios establecidos en la solicitud y acuerdos pactados por el usuario y el responsable del proceso.
Medio de solicitud	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono de atención: directo 5622-6194 Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx

8.- Servicios Diversos
Préstamo de equipo y Salas de Juntas

Descripción	Atender las necesidades de equipo (computadora, Lap top, proyector, etc.) e inmuebles (salas de juntas) disponibles en la Dirección de Literatura y Fomento a la Lectura para coadyuvar en el cumplimiento de funciones y responsabilidades propias de la dependencia.
Usuarios	Personal administrativo de base, confianza y funcionario
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar: a) Solicitud Única de Servicios F01 PSG0101, debidamente requisitada. b) Especificar el tipo de servicio requerido.
Resultados del servicio	Uso de espacios y/o equipo en las fechas y horarios establecidos, conforme a los requerimientos de la solicitud aceptada por el responsable del proceso.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	De acuerdo a las fechas y horarios establecidos en la solicitud y acuerdos pactados por el usuario y el responsable del proceso.
Medio de solicitud	La solicitud debe hacerse por escrito en las oficinas del proceso de Servicios Generales
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable: Lic. Juan Manuel Flores Aguillón, Jefe del Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 Horas. Y de 17:30 a 19:30 Horas. Teléfono de atención: directo 5622-6194 Correo electrónico: jmf_mane@unam.mx

4.- CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Marzo, 2018	Actualización de los Catálogos de Servicios Institucionales
1	Septiembre 2020	Cambio de denominación de la Dependencia