



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
SECRETARÍA DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SEGURIDAD UNIVERSITARIA

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



SECRETARÍA DE  
PREVENCIÓN, ATENCIÓN  
Y SEGURIDAD  
UNIVERSITARIA

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Eduardo Pérez Ramírez	Representante del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Diana I. Vázquez Rojas	Representante del Jefe de Unidad Administrativa	
Autorizó	Lic. Aquiles Mora Picaz	Jefe de la unidad Administrativa	
CLAVE DEL DOCUMENTO: CS-04		REVISIÓN: 02	EMISIÓN ABRIL 2021

## 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 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 Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria, en la perspectiva de una mejora continua

## 2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		TIEMPO INTERNO*	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A equipo	2	2	5
	A parque vehicular	2	3	5

\*Nota: Correspondencia, reproducción y engargolado solo se llevan de manera interna ya que no se cuenta con el personal para desempeñar dichos 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 EQUIPO

<p>Descripción</p>	<p>Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la Secretaría de Prevención Atención y Seguridad Universitaria, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<p>Personal que cuente con equipo asignado.</p>
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul>
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 02 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A) Responsable(s): Lic. Eduardo Pérez Ramírez</li> <li>B) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>C) Teléfono de atención: 56222222 Ext. 82689</li> <li>D) Correo electrónico: eperezr@unam.mx</li> </ul>

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Secretaría de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal con vehículo asignado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de única de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 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	<p>Tiempo variable. 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>En 02 día hábil se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A) Responsable(s): Lic. Eduardo Pérez Ramírez</li> <li>B) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>C) Teléfono de atención: 56222222 Ext. 82689</li> <li>D) Correo electrónico: eperezr@unam.mx</li> </ul>

4. CONTROL DE CAMBIOS

	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	03/01/2019	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	01/01/2019	Cambio de formatos.
02	01/01/2021	Cambio de Responsable del SGC.

5. ANEXOS

No aplica.