



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



Elaboró	Lic. César Munive Dorantes	Jefe del Departamento de Servicios Generales
Revisó	Lic. Daniela Martínez Dávila	Representante del Jefe de la Uidad Administrativa
Autorizó	Mtra. Sara Angélica Hernández Bautista	Jefe de 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 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 **Secretaría de Desarrollo Institucional**, 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 externo	10	Sujeto a la adquisición Refacciones y/o materiales, así como el tiempo de entrega del proveedor	10 días y en su caso el tiempo que tarde el proveedor la entrega	
	A equipo	10	Sujeto a la adquisición Refacciones y/o materiales, así como el tiempo de entrega del proveedor	10 días y en su caso el tiempo que tarde el proveedor la entrega	
	A parque vehicular	10	Sujeto a la adquisición Refacciones y/o materiales, así como el tiempo de entrega del proveedor	10 días y en su caso el tiempo que tarde el proveedor la entrega	
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	N/A	3
		Correo ordinario	2	7	9
		Mensajería especializada	2	7	9
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 03 días hábiles de anticipación.		
		De carga	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 03 días hábiles de anticipación.		
	Reproducción y engargolado	Reproducción	2	N/A	2
		Engargolado	2	N/A	2
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 05 días hábiles de anticipación.		
Cafetería		Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 05 días hábiles de anticipación.			

TIPO DE SERVICIO		SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
			INTERNO*	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
		Préstamo de equipo y salas de reunión			
		Cerrajería	10	Sujeto a la adquisición Refacciones y/o materiales, así como el tiempo de entrega del proveedor	10 días y en su caso el tiempo que tarde el proveedor la entrega

*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

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Secretaría de Desarrollo Institucional, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente o, el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 10 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>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Piso 8 de la Torre de Rectoría.</p> <p>a) Lic. César Munive Dorantes, Responsable de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-1285.</p> <p>d) Correo electrónico: cesar.sdiunam@yahoo.com.mx</p>

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Secretaría de Desarrollo Institucional , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento 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 de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 10 días hábiles 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: Piso 8 de la Torre de Rectoría.</p> <p>a) Lic. César Munive Dorantes, Responsable de Servicios Generales</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-1285.</p> <p>d) Correo electrónico: cesar.sdiunam@yahoo.com.mx</p>

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Secretaría de Desarrollo Institucional , a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.
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 10 días hábiles 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: Piso 8 de la Torre de Rectoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lic. César Munive Dorantes, Responsable de Servicios Generales b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-1285. d) Correo electrónico: cesar.sdiunam@yahoo.com.mx

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

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la Secretaría de Desarrollo Institucional.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201. • Especificar el tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar. • Acuse(s) respectivo(s). • Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
Resultados del servicio	<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"> • Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. <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"> • Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 03 días hábiles con propio. • 09 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 09 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Piso 8 de la Torre de Rectoría.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Lic. César Munive Dorantes, Responsable de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-1285. d) Correo electrónico: cesar.sdiunam@yahoo.com.mx

TRANSPORTE DE PERSONAS O CARGA

Descripción	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 Secretaría de Desarrollo Institucional.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de transporte F04 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar. • En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado. <p>Locales: Entregar la solicitud con 03 días hábiles de anticipación.</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Piso 8 de la Torre de Rectoría.</p> <p>a) Lic. César Munive Dorantes, Responsable de Servicios Generales</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-1285.</p> <p>d) Correo electrónico: cesar.sdiunam@yahoo.com.mx</p>

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Secretaría de Desarrollo Institucional, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. <ul style="list-style-type: none"> o • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 100 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de reproducción y engargolado de documentos F02 PSG 0201 debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada; y/o <p>Si se solicita menos de 100 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos F03 PSG 0201
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada. • Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.
Tiempo de respuesta	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Piso 8 de la Torre de Rectoría.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Lic. César Munive Dorantes, Responsable de Servicios Generales b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-1285. d) Correo electrónico: cesar.sdiunam@yahoo.com.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Secretaría de Desarrollo Institucional, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Piso 8 de la Torre de Rectoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lic. César Munive Dorantes, Responsable de Servicios Generales b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-1285. d) Correo electrónico: cesar.sdiunam@yahoo.com.mx

SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE EQUIPO Y SALAS DE REUNIÓN

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Secretaría de Desarrollo Institucional, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Piso 8 de la Torre de Rectoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lic. César Munive Dorantes, Responsable de Servicios Generales b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-1285. d) Correo electrónico: cesar.sdiunam@yahoo.com.mx

Servicios diversos
Cerrajería

Descripción	Gestionar o ejecutar 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.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 10 días hábiles</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 10 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>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Piso 8 de la Torre de Rectoría.</p> <p>e) Lic. César Munive Dorantes, Responsable de Servicios Generales</p> <p>f) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>g) Teléfono de atención: directo 5622-1285.</p> <p>Correo electrónico: cesar.sdiunam@yahoo.com.mx</p>

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
0	01/03/2018	Elaboración del documento
1	03/05/2019	Adecuación del documento por actualización del SGC.
2	23/07/2020	Adecuación.
3	01/03/2021	Adecuación.
4	20/04/2022	Actualización

4. ANEXOS

No aplica.