



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

## Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



Elaboró	L. C. César Munive Dorantes	Jefe del Departamento de Servicios Generales
Revisó	Lic. Daniela Martínez Dávila	Representante del Jefe de la UA
Autorizó	Mtra. Sara Angélica Hernández Bautista	Jefa 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	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	Variable	Variable	
	A parque vehicular	10	Variable	Variable	
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			
	Servicios diversos	Cafetería	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 05 días hábiles de anticipación.		
Cerrajería		2	5	7	

\*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

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de Oficio y F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por el titular del área solicitante, una por servicio a realizar, por correo electrónico a la cuenta <a href="mailto:cmunive@unam.mx">cmunive@unam.mx</a>.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar la suficiencia presupuestal con el Departamento de Presupuesto de la SDI.</p>
<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>	<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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La recepción del oficio y solicitud se realiza a través del correo electrónico.</p> <p>Para el seguimiento del servicio, favor de dirigirse a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): L.C. César Munive Dorantes, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 17:30 a 19:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-1285.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:cmunive@unam.mx">cmunive@unam.mx</a></li> </ol>

## Mantenimiento a equipo

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por el titular del área solicitante, una por servicio a realizar, por correo electrónico a la cuenta <a href="mailto:cmunive@unam.mx">cmunive@unam.mx</a>.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar la suficiencia presupuestal con el Departamento de Presupuesto de la SDI.</p>
<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 10 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>La recepción de la solicitud se realiza a través del correo electrónico.</p> <p>Para el seguimiento del servicio, favor de dirigirse a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): L.C. César Munive Dorantes, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 17:30 a 19:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-1285.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:cmunive@unam.mx">cmunive@unam.mx</a></li> </ol>

## Mantenimiento a parque vehicular

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por el titular del área solicitante, una por servicio a realizar, por correo electrónico a la cuenta <a href="mailto:cmunive@unam.mx">cmunive@unam.mx</a></li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar la suficiencia presupuestal con el Departamento de Presupuesto de la SDI.</p>
<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>En 10 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>La recepción de la solicitud se realiza a través del correo electrónico.</p> <p>Para el seguimiento del servicio, favor de dirigirse a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): L.C. César Munive Dorantes, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 17:30 a 19:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-1285.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:cmunive@unam.mx">cmunive@unam.mx</a></li> </ol>

**Servicios de correspondencia y/o paquetería  
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 Secretaría de Desarrollo Institucional.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por el titular del área solicitante, una por cada servicio a realizar.</li> <li>Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>Cantidad de documentos o paquetes 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>	<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"> <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:</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>03 días hábiles con propio.</li> <li>09 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>09 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Piso 8 de la Torre de Rectoría.</p> <p>a) L.C. César Munive Dorantes, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 17:30 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-1285.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:cmunive@unam.mx">cmunive@unam.mx</a></p>

## 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 (nombre de la entidad o dependencia).
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por el titular del área solicitante.</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>Locales: Entregar la solicitud con 03 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>	03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Piso 8 de la Torre de Rectoría.</p> <p>a) L.C. César Munive Dorantes, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 17:30 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-1285.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:cmunive@unam.mx">cmunive@unam.mx</a></p>

**Servicios diversos**  
**Cafetería**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Secretaría de Desarrollo Institucional, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 05 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>	05 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Piso 8 de la Torre de Rectoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) L.C. César Munive Dorantes, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 17:30 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-1285.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:cmunive@unam.mx">cmunive@unam.mx</a></li> </ul>

**Servicios diversos**  
**Cerrajería**

<b>Descripción</b>	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 Secretaría de Desarrollo Institucional, así como duplicado de llaves.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de Oficio y F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por el titular del área solicitante, una por servicio a realizar, por correo electrónico a la cuenta <a href="mailto:cmunive@unam.mx">cmunive@unam.mx</a>.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar la suficiencia presupuestal con el Departamento de Presupuesto de la SDI.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<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 07 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La recepción del oficio y solicitud se realiza a través del correo electrónico.</p> <p>Para el seguimiento del servicio, favor de dirigirse a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): L.C. César Munive Dorantes, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 17:30 a 19:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-1285.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:cmunive@unam.mx">cmunive@unam.mx</a></li> </ol>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

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	13/05/2022	Adecuación.
5	09/01/2023	Adecuación.
6	19/05/2023	Adecuación.
7	08/04/2024	Adecuación.

#### 5. ANEXOS

No aplica.