



CATÁLOGO DE SERVICIOS D.G.T.I.C.

PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ing. Héctor Serrano Enriquez	C.P. René Ocampo Fernández	Lic. Yoselinda Monsalvo Serna
Función	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	REPRESENTANTE DEL S.G.C.	JEFA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
Firma			

CLAVE DEL DOCUMENTO: CS04

REVISIÓN: 7

EMISIÓN: Marzo de 2017

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 la Dependencia, mediante el cumplimiento del programa anual establecido, 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 Dependencia, 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 inmueble (mantenimiento menor) con personal interno	3	0	3
	A inmueble (mantenimiento mayor)	3	Tiempo establecido por el proveedor	
	A equipo	3	3	6
	A parque vehicular	3	Tiempo establecido por el proveedor	
Correspondencia	Con propio	1	0	1
	Mensajería especializada	2	Tiempo establecido por el proveedor	
Transporte	De personas	2	0	2
	De carga	2	2	4
Reproducción y engargolado	Reproducción	2	0	2
	Engargolado	2	0	2
Servicios diversos	Limpieza	2	0	2
	Cafetería	2	0	2
	Préstamo de Auditorio	1	0	1
Otros	De acuerdo a las necesidades y recursos de la Dependencia	2	2	4

*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 INMUEBLE
(Mantenimiento Menor)**

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la D.G.T.I.C, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Académicos, Investigadores y Administrativos de la dependencia.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud única de servicio F01 PSG 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	3 días hábiles
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez ● Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. ● Teléfono de atención: 56 – 22 – 85 – 00 ● Correo electrónico: hser@unam.mx

**MANTENIMIENTO A INMUEBLE
(Mantenimiento Mayor)**

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la D.G.T.I.C, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Académicos, Investigadores y Administrativos de la dependencia.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud única de servicio F01 PSG 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 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 3 días hábiles se informará al usuario las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez ● Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. ● Teléfono de atención: 56 – 22 – 85 – 00 ● Correo electrónico: hser@unam.mx

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la D.G.T.I.C., a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Académicos, Investigadores y Administrativos de la dependencia.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud única de servicio F01 PSG, 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	3 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez ● Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. ● Teléfono de atención: 56 -22-85-00 ● Correo electrónico: hser@unam.mx

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la D.G.T.I.C, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Académicos, Investigadores y Administrativos de la dependencia.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud única de servicio F01 PSG 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 3 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	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez ● Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. ● Teléfono de atención: 56 -22-85-00 ● Correo electrónico: hser@unam.mx

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA
(Con propio o Mensajería Especializada)**

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la D.G.T.I.C.
Usuario(s)	Académicos, Investigadores y Administrativos de la dependencia.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. ● Registro en la Bitácora de correspondencia. ● Especificar el tipo de servicio requerido. ● Cantidad de documentos que se requiere enviar. ● Acuse(s) respectivo(s). ● Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas las solicitudes para envío de correspondencia que se reciban después de las 10:00 hrs., se programarán para el día siguiente. ✓ La entrega con propio está sujeta a la disponibilidad de oficiales de transporte. ✓ La entrega especializada, está sujeta a las condiciones del prestador del servicio externo. <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: Copia de la guía.</p>
Tiempo de respuesta	<p>1 día hábil con propio.</p> <p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la empresa.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez ● Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. ● Teléfono de atención: 56 -22-85-00 ● Correo electrónico: hser@unam.mx

TRANSPORTE
(de personas o de 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 D.G.T.I.C.
Usuario(s)	Académicos, Investigadores y Administrativos de la dependencia.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud única de servicio F01 PSG 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. ● Entregar la solicitud con 4 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez ● Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. ● Teléfono de atención: 56 -22-85-00 ● Correo electrónico: hser@unam.mx

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la D.G.T.I.C., el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico administrativas.
Usuario(s)	Académicos, Investigadores y Administrativos de la dependencia.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud única de servicio F01 PSG, debidamente requisitada y firmada.
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	2 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez ● Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. ● Teléfono de atención: 56 -22-85-00 ● Correo electrónico: hser@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la D.G.T.I.C., a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Académicos, Investigadores y Administrativos de la dependencia.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. ● Especificar claramente el tipo de servicio requerido. ● Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez ● Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. ● Teléfono de atención: 56 -22-85-00 ● Correo electrónico: hser@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la D.G.T.I.C., para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Académicos, Investigadores y Administrativos de la dependencia.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud única de servicio F01 PSG 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	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez ● Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. ● Teléfono de atención: 56 -22-85-00 ● Correo electrónico: hser@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE AUDITORIO**

Descripción	Préstamo de auditorio, a fin de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	Académicos, Investigadores y Administrativos de la dependencia.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. ● Especificar claramente el tipo de servicio requerido. ● Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	El usuario tendrá acceso para uso del auditorio en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	1 día hábil para autorizar el servicio conforme a la disponibilidad del mismo y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez ● Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. ● Teléfono de atención: 56 -22-85-00 ● Correo electrónico: hser@unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

CS04 CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES Revisión 8

CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Mayo, 2005	Creación del Sistema de Gestión de la Calidad
1	Octubre, 2005	Adecuación de los nombres de documentos que conforman la estructura del SGC, concentrado de firmas de elaboración, revisión y autorización.
2	Noviembre, 2008	Revisión del catálogo de servicios y actualización del concentrado de firmas de elaboración, revisión y autorización.
3	Marzo, 2011	Revisión y actualización al catálogo de servicios, con respecto a los tiempos de respuesta de los servicios, horarios de atención y teléfonos.
4	Mayo, 2013	Actualización del catálogo de servicios en la firma de autorización.
5	Abril, 2014	Actualización del catálogo de servicios en la firma de autorización.
6	Agosto, 2015	Corrección al catálogo de servicios para uniformar criterios de redacción y cambios de operatividad.
7	Marzo, 2017	Revisión y actualización del catálogo de servicios, con respecto a los tiempos de respuesta de los mismos y teléfono.