

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE CÓMPUTO Y DE TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
UNIDAD ADMINISTRATIVA

Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



DGTIC UNAM

DIRECCIÓN GENERAL DE CÓMPUTO Y
DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez	Responsable del proceso de Servicios Generales	
Revisó	C.P. René Ocampo Fernández	Representante del Jefe de Unidad Administrativa	
Autorizó	Mtro. Miguel Ángel Villanueva Vélez	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 la entidad, 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 General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación, 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	1	5	6
		A parque vehicular	2	3	5
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	0	2
		Mensajería especializada	1	2	3
	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 Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.	2	0	2
		Cafetería Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.	5	1	6
		Préstamo de auditorio Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.	5	0	5
		Cerrajería Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.	5	1	6

* Tiempo interno, considerando la suficiencia presupuesta.

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 DGTIC, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Director de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 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 6 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:</p> <ol 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. Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527 Correo electrónico: hser@unam.mx

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la DGTIC, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Director de área. • Responsable del vehículo.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 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	5 días hábiles
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527 d) Correo electrónico: hser@unam.mx

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA
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 DGTIC.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Director de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Registro en la Bitácora de correspondencia. • 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. <ul style="list-style-type: none"> - Todas las solicitudes para envío de correspondencia que se reciban después de las 10:00hrs., 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 de 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 2 días hábiles con propio. • 3 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527 d) Correo electrónico: hser@unam.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 DGTIC.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Director de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el día, hora, lugar de origen y destino, así como 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 2 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 2 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	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario, en caso de ser servicio de carga, 4 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol 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. Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527 Correo electrónico: hser@unam.mx

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la DGTIC, 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"> • Director de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, 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	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527 d) Correo electrónico: hser@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la DGTIC, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Director de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 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	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	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527 d) Correo electrónico: hser@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridos por la DGTIC, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Director de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 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	6 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527 d) Correo electrónico: hser@unam.mx

SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE AUDITORIO

Descripción	Préstamo de Auditorio en la DGTIC, 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"> • Director de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 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 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527 d) Correo electrónico: hser@unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
CERRAJERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de cerrajería necesarios en la DGTIC.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Director de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación. <p>Nota: El servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha solicitada.
Tiempo de respuesta	6 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Germán Héctor Serrano Enríquez. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 hrs. c) Teléfonos de atención: 55 56-22 8500 y 55 56 - 22 8527 d) Correo electrónico: hser@unam.mx

CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	30/03/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	13/11/2020	Cambio de quienes autorizan los servicios y actualización de los mismos.
02	21/04/2021	Adición de los servicios de seguridad y actualización del tiempo de respuesta.
03	01/06/2022	Se agrupan los Servicios de apoyo y la ficha de otros servicios que requieren la contratación de proveedores externos, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC).
04	01/12/2022	Se actualizan los Servicios prestados así como el tiempo de respuesta.

4. ANEXOS

No aplica.