



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	C.D. Roberto Ruíz Vital	Responsable de Proceso de Servicios Generales.	
Revisó	Mtro. Joaquín III Guerrero García	Representante del Jefe de la Unidad Administrativa.	
Autorizó	C.P. Armando Mnechaca Monroy	Jefe de la 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 **Dirección General de Análisis, Protección 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		
			INTERNO*	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento		A infraestructura con personal interno	2	5	7
		A infraestructura con personal externo	N/A	Variable	Dependerá de la valoración técnica por parte del proveedor
		A equipo con personal interno	2	N/A	2
		A equipo con personal externo	N/A	Variable	Dependerá de la valoración técnica por parte del proveedor
		A parque vehicular con personal interno	Variable	N/A	Tiempo de reparación más el tiempo que tardan en sustituir las refacciones
		A parque vehicular con personal externo	N/A	Variable	Dependerá de la valoración técnica y/o por las fechas establecidas por el proveedor.
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	N/A	N/A	N/A
		Correo ordinario	N/A	N/A	N/A
		Mensajería especializada	N/A	N/A	N/A
	Transporte	De personas	N/A	N/A	N/A
		De carga	N/A	N/A	N/A
	Reproducción y engargolado	Reproducción	2	N/A	2
		Engargolado	1	1	2
	Servicios diversos	Limpieza	N/A	N/A	N/A
		Cafetería	N/A	N/A	N/A
		Préstamo de equipo y salas de reunión	N/A	N/A	N/A
Cerrajería con personal interno		1	N/A	1	
Cerrajería con personal externo		N/A	Variable	Variable	
Otros		Otros servicios	N/A	N/A	N/A

*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

3. FICHAS DE SERVICIO

**Mantenimiento a infraestructura
con personal interno**

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Revisión 00 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	Tiempo con personal interno: 07 días hábiles
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable: C.D. Roberto Ruiz Vital. Jefe del Departamento de Servicios Generales. • La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas. • Teléfono de atención: Directo 5622-6162. • Correo electrónico: roberto@dgapsu.unam.mx

**Mantenimiento a infraestructura
con personal externo**

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Revisión 00 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, el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>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>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable: C.D. Roberto Ruiz Vital. Jefe del Departamento de Servicios Generales. • La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas. • Teléfono de atención: Directo 5622-6162. • Correo electrónico: roberto@dgapsu.unam.mx

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Revisión 00 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 02 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: C.D. Roberto Ruiz Vital. Jefe del Departamento de Servicios Generales. • La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas. • Teléfono de atención: Directo 5622-6162. • Correo electrónico: roberto@dgapsu.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Revisión 00 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 5 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: C.D. Roberto Ruiz Vital. Jefe del Departamento de Servicios Generales. • La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas. • Teléfono de atención: Directo 5622-6162. • Correo electrónico: roberto@dgapsu.unam.mx

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, 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.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicitan 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 Revisión 00 debidamente requisitada y firmada. <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 con el registro de control interno.
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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable: C.D. Roberto Ruiz Vital. Jefe del Departamento de Servicios Generales. • La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: Directo 5622-6162. • Correo electrónico: roberto@dgapsu.unam.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 la Dirección General de Servicios Administrativos, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Revisión 00 vigente debidamente requisitada y firmada.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 1 día hábil</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>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable: C.D. Roberto Ruiz Vital. Jefe del Departamento de Servicios Generales. • La solicitud y documentación anexa debe ser presentada en: Departamento de Servicios Generales. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: Directo 5622-6162. • Correo electrónico: roberto@dgapsu.unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
01	13/05/2022	Adecuación del documento por actualización del SGC: Se adecúa el servicio de mantenimiento; se agrupan los Servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería y la ficha de otros servicios que requieren la contratación de proveedores externos. Se hace el cambio de secretaría por unidad administrativa.

5. ANEXOS

No aplica.