



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



Elaboró	Mtro. Jorge Chaires García	Jefe del Departamento de Servicios Generales
Revisó	Lic. Hugo E. Villa Señor Morán	Representante de la Unidad Administrativa
Autorizó	L.C. César Ávalos Hernández	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 **Secretaría Administrativa**, 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 parque Vehicular	2	Dependiendo el tipo de reparación	2
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	2	3
	Correo ordinario	2	1	3
	Mensajería especializada	3	5	8
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 2 días hábiles de anticipación.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	inmediato	inmediato	inmediato
	Engargolado	1	1	1
Servicios diversos	Limpieza	Para limpieza con 2 días de anticipación Para cafetería con 5 días de anticipación Para equipo y salas con 15 días de anticipación		
	Cafetería			
	Préstamo de equipo y salas de reunión			
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, la solicitud es con 15 días hábiles de anticipación para el Auditorio "Alfonso Caso" y Centro de Exposiciones y Congresos.		

*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).

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Secretaría Administrativa , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio vigente debidamente requisitada y firmada en el Sistema Institucional de Compras SIC. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.
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 2 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:</p> <p>Responsable: Mtro. Jorge Chaires García</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 56221342</p> <p>Correo electrónico: jchaires@unam.mx</p>

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 Administrativa .
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal Autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia electrónica. 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><i>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal y deberá ser registrada en el SIC.</i></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"> 1 días hábiles con propio. 2 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. 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> <p>Responsable: Mtro. Jorge Chaires García</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 56221342</p> <p>Correo electrónico: jchaires@unam.mx</p>

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 Administrativa .
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios 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>Nota: Para salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.</p> <p>Foráneos: Entregar la solicitud con 4 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>Responsable: Mtro. Jorge Chaires García</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 56221342</p> <p>Correo electrónico: jchaires@unam.mx</p>

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Secretaría Administrativa , el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal Autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 50 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada; para las diferentes sedes de la Secretaría Administrativa.
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:</p> <p>Responsable: Mtro. Jorge Chaires García</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 56221342</p> <p>Correo electrónico: jchaires@unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Secretaría Administrativa , a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	1 día hábil 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> <p>Responsable: Mtro. Jorge Chaires García</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 56221342</p> <p>Correo electrónico: jchaires@unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Secretaría Administrativa , para llevar a cabo diversos eventos en el Centro de Exposiciones y Congresos y/o Auditorio Alfonso Caso .
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios 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	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p style="text-align: center;">Responsable: Mtro. Jorge Chaires García</p> <p style="text-align: center;">Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p style="text-align: center;">Teléfono de atención: directo 56221342</p> <p style="text-align: center;">Correo electrónico: jchaires@unam.mx</p>

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 Administrativa , a efecto de que las actividades laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio en el Centro de Exposiciones y Congresos y/o Auditorio Alfonso Caso, 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> <p style="text-align: center;">Responsable: Mtro. Jorge Chaires García</p> <p style="text-align: center;">Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p style="text-align: center;">Teléfono de atención: directo 56221342</p> <p style="text-align: center;">Correo electrónico: jchaires@unam.mx</p>

SEGURIDAD
SEGURIDAD PARA EVENTOS ESPECIALES

Descripción	Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo de la Secretaría Administrativa .
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento en el Centro de Exposiciones y Congresos y/o Auditorio Alfonso Caso. • Entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble; • control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso; • atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o • aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p style="text-align: center;">Responsable: Mtro. Jorge Chaires García</p> <p style="text-align: center;">Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p style="text-align: center;">Teléfono de atención: directo 56221342</p> <p style="text-align: center;">Correo electrónico: jchaires@unam.mx</p>

3. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	01/01/2019	Cambio de requisito a través del SIC en servicio a parque vehicular

4. ANEXOS

No aplica.