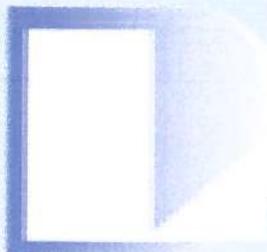




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
OFICINA DE LA ABOGACÍA GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE LEGISLACIÓN UNIVERSITARIA

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



Dirección general de estudios de
legislación universitaria



| | | | |
|----------|---------------------------------|--|--|
| Elaboró | Fernando Sarabia Transito | Responsable del proceso | |
| Revisó | Francisco Aguilar Vargas | Representante de la Jefa de la Unidad Administrativa | |
| Autorizó | Cristina Itzel Alberto Pimentel | Jefa 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 Estudios de Legislación 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 | N/A | 2 | |
| | | A infraestructura con personal externo | 2 | 3 | 5 | |
| | | A equipo | 2 | 5 | 7 | |
| | | A parque vehicular | 2 | 5 | 7 | |
| Servicios de Apoyo | | Correspondencia y/o paquetería | | | | |
| | | Con propio | 2 | N/A | 2 | |
| | | Correo ordinario | 2 | 5 | 7 | |
| | | Mensajería especializada | 3 | 3 | 6 | |
| | | Transporte | De personas | Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 02 días hábiles de anticipación. | | |
| | | | De carga | | | |
| | | Reproducción y engargolado | Reproducción | 1 | 2 | 3 |
| | | | Engargolado | 1 | 2 | 3 |
| | | Servicios diversos | Limpieza | Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 02 días hábiles de anticipación. | | |
| Cafetería | | | | | | |
| Cerrajería | 2 | | 3 | 5 | | |
| Otros | Otros servicios | 3 | 3 | 6 | | |

*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal, y en el caso de tiempo externo puede variar en función de los tiempos establecidos por los proveedores externos o las centralizadoras (DGSGyM, DGAPSU, DGTIC, DGPr.)

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 Dirección General de Estudios de Legislación 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"> • F01 PSG 0101, Revisión 00, Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por el jefe de área responsable. • 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 interno: 02 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: 5 días hábiles</p> <p>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 02 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: Fernando Sarabia Transito, Responsable del área de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 55 5622 6313, extensión 26313. Correo electrónico: fersar1@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 Estudios de Legislación 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"> • F01 PSG 0101, Revisión 00, Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada por el jefe de área responsable. • 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: 7 días hábiles</p> <p>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 | <p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable: Fernando Sarabia Transito, Responsable de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 55 5622 6313, extensión 26313. Correo electrónico: fersar1@unam.mx |

Mantenimiento a parque vehicular

| | |
|---|--|
| Descripción | Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Dirección General de Estudios de Legislación 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"> F01 PSG 0101, Revisión 00, Solicitud única de servicios 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: 7 días hábiles 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 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 | <p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Fernando Sarabia Transito, Responsable de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 55 5622 6313, extensión 26313. d) Correo electrónico: fersar1@unam.mx |

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 Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> Responsable 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 por el jefe del área responsable, conteniendo números de envíos o relación de los envíos solicitados. Especificar el tipo de servicio requerido y cuando se trate de envíos fuera de la Ciudad México y del país (mensajería especializada, Ciudad Universitaria (mensajería con un propio) debe tener los siguientes requisitos: debidamente rotulado, sin grapas, diurex, cerrado con pegamento, dirección completa, código postal de quien envía y destinatario. 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>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, copia de factura o ticket de pago por el envío. |
| Tiempo de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> 02 días hábiles con propio (urgentes) 07 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. 06 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"> Responsable: Fernando Sarabia Transito, Responsable de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 55 5622 6313, extensiones 26313. Correo electrónico: fersar1@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 Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> Responsable 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 por el jefe responsable del área, elaborar una solicitud por servicio. 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: salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 02días 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 | 02 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: Fernando Sarabia Transito, Responsable de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 55 5622-6313, extensión 26313. d) Correo electrónico: fersar1@unam-mx |

Reproducción y/o engargolado

| | |
|---|--|
| Descripción | Proporcionar o gestionar al personal de la (nombre de la entidad o dependencia), 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 solicita 01 o más reproducciones, se requiere registrar en el formato de control de reproducciones y engargolados de documentos F03 PSG 0201, revisión 00 disponible en el área de fotocopiado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al final de la semana laborable se deberá entregar al área de Servicios Generales la solicitud única de servicios F01 PSG 0101, Revisión 00 debidamente requisitada y firmada por el jefe responsable del área y el usuario solicitante del servicio de fotocopiado y/o engargolado. • Si se solicita fotocopiado de libros, revistas, folletos, etc., deberán de presentar la solicitud única de servicios F01 PSG 0101, Revisión 00 firmada por el responsable del área. |
| 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> <ol style="list-style-type: none"> Responsable: Fernando Sarabia Transito, Responsable de Servicios Generales. Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 55 5622-6313, extensión 26313. Correo electrónico: fersar1@unam.mx |

Servicios diversos
Limpieza

| | |
|---|---|
| Descripción | Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene. |
| Usuario(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable 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 por el jefe responsable del área, elaborar una solicitud por servicio solicitado. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 02 días hábiles de anticipación. |
| Resultados del servicio | Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados. |
| Tiempo de respuesta | 02 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: Fernando Sarabia Transito, Responsable de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 55 56622-6313, extensión 26313. d) Correo electrónico: fersar1@unam.mx |

Servicios diversos
Cafetería

| | |
|---|---|
| Descripción | Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria, para llevar a cabo diversos eventos. |
| 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, debidamente requisitada y firmada por el jefe responsable del área, elaborar una solicitud por servicio. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 02 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 | 02 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>a) Responsable: Fernando Sarabia Transito, Responsable de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-6313, extensión 26313.</p> <p>d) Correo electrónico: fersar1@unam.mx</p> |

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 las diferentes áreas de la entidad o dependencia, 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"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por el jefe responsable del área. Especificar claramente el tipo de servicio requerido. |
| Resultados del servicio | Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada. |
| Tiempo de respuesta | <p>Tiempo con personal interno: 02 días hábiles</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> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 05 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> <p>a) Responsable: Fernando Sarabia Transito, Responsable de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-6313, extensión 26313.</p> <p>d) Correo electrónico: fersar1@unam.mx</p> |

**Otros
Otros servicios**

| | |
|---|---|
| Descripción | Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos. |
| Usuario | <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, debidamente requisitada y firmada por el responsable del área. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar solicitud con 06 días hábiles de anticipación. |
| Resultados del servicio | Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada. |
| Tiempo de respuesta | <p>Tiempo con personal externo: 6 días hábiles Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Tiempo con personal interno: 3 días hábiles</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 03 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> <p>a) Responsable: Fernando Sarabia Transito, Responsable de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-6313, extensión 26313.</p> <p>d) Correo electrónico: fersar1@unam.mx</p> |

4. 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 | 01/03/2020 | Cambio de jefe de Unidad Administrativa. |
| 02 | 01/08/2022 | 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. |
| 03 | 04/12/2023 | Revisión general de requisitos, confirmación de la clave del formato solicitud única de servicios y ajuste de los tiempos de respuesta respecto a la operación actual, así como la eliminación de las fichas de servicio de préstamo de salas y equipos, así como el de seguridad para eventos especiales. |

5. ANEXOS

No aplica.