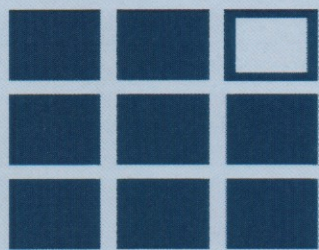




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE LA  
GESTIÓN INSTITUCIONAL

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



**UNAM**

# CGPL

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN  
Y SIMPLIFICACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	María del Carmen Pinzón Ramírez	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Marcela Lugo Cruz	Representante de la Jefa de la Unidad Administrativa en el SGC	
Autorizó	María Rosa Orduña Galván	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 Coordinación General de Planeación y Simplificación de la Gestión Institucional, 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	12	N/A	12
		A infraestructura con personal externo	15	N/A	15
		A equipo	15	Variable	Variable
		A parque vehicular	15	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
		Correo ordinario	3	N/A	3
		Mensajería especializada	5	5	10
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
		De carga			
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
		Cafetería			
		Préstamo de equipo y salas de reunión			

\*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 infraestructura

<p><b>Descripción</b></p>	<p>Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Coordinación General de Planeación y Simplificación de la Gestión Institucional, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.</p>
<p><b>Usuario(s)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador General, Directores de Área, Coordinadora de Gestión y Unidad Administrativa.</li> </ul>
<p><b>Requisitos para solicitar el servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<p><b>Resultados del servicio</b></p>	<p>Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</p>
<p><b>Tiempo de respuesta</b></p>	<p>Tiempo con personal interno: 12 días hábiles</p> <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 15 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>
<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable: María del Carmen Pinzón Ramírez. - Jefa de Departamento de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15.00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 55 5622-6075</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:macarmen@planeacion.unam.mx">macarmen@planeacion.unam.mx</a></li> </ol>



## Mantenimiento a equipo

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Coordinación General de Planeación y Simplificación de la Gestión Institucional, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador General, Directores de Área, Coordinadora de Gestión y Unidad Administrativa.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p><b>Tiempo variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En <b>15 días hábiles</b> se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable: María del Carmen Pinzón Ramírez. – Jefa de Departamento de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15.00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 55 5622-6075.</li> <li>Correo electrónico: macarmen@planeacion.unam.mx</li> </ol>



**Mantenimiento a parque vehicular**

<p><b>Descripción</b></p>	<p>Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Coordinación General de Planeación y Simplificación de la Gestión Institucional, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.</p>
<p><b>Usuario(s)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador General, Directores de Área, Coordinadora de Gestión y Unidad Administrativa.</li> </ul>
<p><b>Requisitos para solicitar el servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<p><b>Resultados del servicio</b></p>	<p>Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.</p>
<p><b>Tiempo de respuesta</b></p>	<p><b>Tiempo variable.</b> 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 15 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: María del Carmen Pinzón Ramírez. – Jefa de Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15.00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-6075.</li> <li>d) Correo electrónico: macarmen@planeacion.unam.mx</li> </ul>



**Servicios de correspondencia y/o paquetería  
Con propio, correo ordinario o mensajería especializada**

<b>Descripción</b>	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la Coordinación General de Planeación y Simplificación de la Gestión Institucional.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador General, Directores de Área, Coordinadora de Gestión y Unidad Administrativa.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>o</li> <li>• F06 PSG 0201 Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería.</li> <li>• Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar.</li> <li>• Acuse(s) respectivo(s).</li> <li>• Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional.</li> </ul> <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<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"> <li>• Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</li> </ul> <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"> <li>• Copia de la guía.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 días hábiles con propio.</li> <li>• 3 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>• 10 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable: María del Carmen Pinzón Ramírez. – Jefa de Departamento de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 55 5622-6075.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:macarmen@planeacion.unam.mx">macarmen@planeacion.unam.mx</a></li> <li>e)</li> </ol>



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 Coordinación General de Planeación y Simplificación de la Gestión Institucional.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador General, Directores de Área, Coordinadora de Gestión y Unidad Administrativa.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar.</li> <li>• En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección o cuidado especial para el traslado.</li> </ul> <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC)</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	1 día hábil 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 la Unidad Administrativa con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: María del Carmen Pinzón Ramírez. – Jefa de Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-6075.</li> </ul> <p>Correo electrónico: macarmen@planeacion.unam.mx</p>



**Servicios diversos**  
**Limpieza**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Coordinación General de Planeación y Simplificación de la Gestión Institucional, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador General, Directores de Área, Coordinadora de Gestión y Unidad Administrativa.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
<b>Tiempo de respuesta</b>	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa con el:</p> <p>a) Responsable: María del Carmen Pinzón Ramírez. – Jefa de Departamento de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15.00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-6075.</p> <p>d) Correo electrónico: macarmen@planeacion.unam.mx</p>



Servicios diversos  
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Coordinación General de Planeación y Simplificación de la Gestión Institucional, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador General, Directores de Área, Coordinadora de Gestión y Unidad Administrativa.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
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 la Unidad Administrativa con el:</p> <p>a) Responsable: María del Carmen Pinzón Ramírez. – Jefa de Departamento de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15.00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-6075.</p> <p>d) Correo electrónico: macarmen@planeacion.unam.mx</p>



**Servicios diversos**  
**Préstamo de equipo y salas de reunión**

<b>Descripción</b>	Préstamo de sala de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Coordinación General de Planeación y Simplificación de la Gestión Institucional, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador General, Directores de Área, Coordinadora de Gestión y Unidad Administrativa.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
<b>Tiempo de respuesta</b>	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Unidad Administrativa con el:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: María del Carmen Pinzón Ramírez.- Jefa de Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15.00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-6075.</li> <li>d) Correo electrónico: macarmen@planeacion.unam.mx</li> </ul>



**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	20/04/2022	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, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC).

**5. ANEXOS**

No aplica.