



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN  
UNIDAD ADMINISTRATIVA

## Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de Servicios Proceso de Servicios Generales

**Dirección  
General de  
Planeación**

**UNAM**



**DGPL**

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	María del Carmen Pinzón Ramírez	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	María del Carmen Pinzón Ramírez	Representante del Jefe de la Unidad Administrativa en el SGC	
Autorizó	María Rosa Orduña Galván	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 Planeación, 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 infraestructura con personal interno	5	N/A	12
	A infraestructura con personal externo	15	Tiempo de realización del servicio dependerá de la valoración técnica y des los recursos que se cuente.	
	A equipo	15	N/A	15
	A parque vehicular	15	N/A	15
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	N/A	2
	Correo ordinario	3	N/A	3
	Mensajería especializada	Dependerá del destino de la mensajería.		
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 1 días hábiles de anticipación.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	N/A	N/A	N/A
	Engargolado	N/A	N/A	N/A
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 1 días hábiles de anticipación.		
	Cafetería			
	Préstamo de equipo y salas de reunión			
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 1 días hábiles de anticipación.		
Otros	De acuerdo a las necesidades y recursos de la entidad o dependencia	Será de acuerdo con lo establecido en la Solicitud Única de Servicios		

\*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 Dirección General de Planeación, 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>• Responsable de área.</li> <li>ó</li> <li>• Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<p><b>Requisitos para solicitar el servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>ó</li> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul>
<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: 15 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): María del Carmen Pinzón Ramírez.- Jefe Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-6575</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:macarmen@planeacion.unam.mx">macarmen@planeacion.unam.mx</a></li> </ul>

## MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de Dirección General de Planeación, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>ó</li> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul>
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><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 15 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"> <li>a) Responsable(s): María del Carmen Pinzón Ramírez.- Jefe Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-6075.</li> <li>d) Correo electrónico: macarmen@planeacion.unam.mx</li> </ul>

