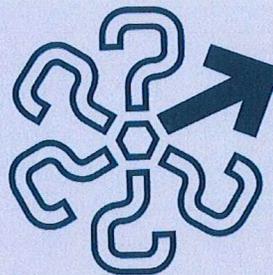




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN EDUCATIVA

– Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales

DGOAE



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	L.C. Adrián Josué Saúl Castellanos	Responsable de Servicios Generales	
Revisó	C.P. Martha Villegas Ullrich	Representante del Jefe de Unidad Administrativa	
Autorizó	Mtro. Enrique Corrales González	Jefe de 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 Orientación y Atención Educativa**, 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	10	N/A	10
		A infraestructura con personal externo	5	Variable	Variable
		A equipo	5	Variable	Variable
		A parque vehicular	5	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	N/A	3
		Correo ordinario	3	Variable	Variable
		Mensajería especializada	5	Variable	Variable
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 03 días (locales) y 5 días (Foráneos) hábiles de anticipación.		
		De carga			
	Reproducción y engargolado	Reproducción	1	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.	
		Engargolado	1		
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 05 días hábiles de anticipación.		
		Cafetería			
		Préstamo de equipo y salas de reunión			
Cerrajería		2	Variable	Variable	
Seguridad		Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 05 días hábiles de anticipación.		
Otros		Otros servicios	5	Variable	Variable

*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

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F02 PSG 0101 Solicitud de servicio a infraestructura vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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: 10 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 5 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 el Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex Cafetería Central:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable: L.C. Adrián Josué Saúl Castellanos, Jefe de Bienes, Suministros y 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 5622-0456. Correo electrónico: dgoae.bys@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 Orientación y Atención Educativa, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular, 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 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	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: L.C. Adrián Josué Saúl Castellanos, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55-5622-0456.</p> <p>d) Correo electrónico: dgoae.bys@unam.mx</p>

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular 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	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: L.C. Adrián Josué Saúl Castellanos, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55-5622-0456.</p> <p>d) Correo electrónico: dgoae.bys@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 Dirección General de Orientación y Atención Educativa
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente, debidamente requisitada y firmada, sólo en caso de que se requiera utilizar mensajería especializada*. • Registro en la F06 PSG 0201 Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería. • 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 con domicilio completo, 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.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 3 días hábiles con propio. • Tiempo variable, depende del tiempo que establezca la empresa. • Para correspondencia especializada, tiempo variable, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable: L.C. Adrián Josué Saúl Castellanos, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. c) Teléfono de atención: directo 55-5622-0456. d) Correo electrónico: dgoae.bys@unam.mx <ul style="list-style-type: none"> • La correspondencia recibida después de las 15:00 se acusará con fecha del día hábil siguiente

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 Orientación y Atención Educativa
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte 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 traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 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	3 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: L.C. Adrián Josué Saúl Castellanos, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-0456. d) Correo electrónico: dgoae.bys@unam.mx

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	Se solicita el servicio, especificando el trabajo a realizar y de ser el caso el número de copias, lo cual se registra en el F03 PSG 0201 Control de reproducción y engargolado de documentos vigente, registrándose el nombre del usuario y 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. <p>Se firma de conformidad de servicio en el F03 PSG 032021.</p>
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 el Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex Cafetería Central:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Adrián Josué Saúl Castellanos. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 5622-0456. • Correo electrónico: dgoae.bys@unam.mx

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	5 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 el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: L.C. Adrián Josué Saúl Castellanos, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>b) Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55-5622-0456.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: dgoae.bys@unam.mx

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza 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	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 el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: L.C. Adrián Josué Saúl Castellanos, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>b) Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55-5622-0456</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: dgoae.bys@unam.mx

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 DGOAE, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. • 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>Variable, 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 2 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 el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>d) Responsable: L.C. Adrián Josué Saúl Castellanos, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>e) Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>f) Teléfono de atención: directo 55-5622-0456</p> <p>Correo electrónico: dgoae.bys@unam.mx</p>

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 Dirección General de Orientación y Atención Educativa.
Usuario	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0301 Solicitud de servicios de seguridad 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. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: <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 el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: L.C. Adrián Josué Saúl Castellanos, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>b) Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55-5622-0456.</p> <p>a) Correo electrónico: dgoae.bys@unam.mx</p>

**Otros
Otros servicios**

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones, servicios de jardinería...), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la entidad o dependencia, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Variable, 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 5 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 el Departamento de Bienes y Suministros y Servicios Generales, planta alta del edificio Ex – Cafetería Central.</p> <p>a) Responsable: L.C. Adrián Josué Saúl Castellanos, Jefe del Departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales.</p> <p>b) Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55-5622-0456.</p> <p>Correo electrónico: dgoae.bys@unam.mx</p>

CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	23/03/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	25/06/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC, actualización de tiempo de respuesta
02	19/05/2022	Se tiene cambio de responsable del proceso y se tiene cambio en el catálogo institucional, 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).

4. ANEXOS

No aplica.