



CATÁLOGO DE SERVICIOS



Dirección General de Asuntos
del Personal Académico

PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Mtra. Elia Maura Ramírez Ramírez	Lic. Silvia Luisa Rea Cabeza	Lic. José Alejandro Roque
Función	REPRESENTANTE DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES	REPRESENTANTE DEL JEFE DE UA	JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
Firma			
CLAVE DEL DOCUMENTO: CS 02		REVISIÓN: 2	EMISIÓN: Abril de 2017

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la Secretaría Administrativa o 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 Asuntos del Personal Académico (DGAPA), en la perspectiva de una mejora continua.

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		TIEMPO INTERNO*	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A inmueble (mantenimiento menor) o con personal interno	1	3	4
	A inmueble (mantenimiento mayor)	0	4	4
	A equipo	1	0	1
	A parque vehicular	3	0	3
Correspondencia	Con propio	1	0	1
	Correo ordinario	1	1	2
	Mensajería especializada	1	1	2
Transporte	De personas	1	0	1
	De carga	1	0	1
Reproducción y engargolado	Reproducción	1	0	1
	Engargolado	1	0	1
Servicios diversos	Limpieza	1	0	1
	Cafetería	1	0	1
	Préstamo de equipo y salas de reunión	1	0	1
Vigilancia	Vigilancia para eventos especiales	1	0	1
Otros	Compra de boletos de avión	1	2	3

*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 INMUEBLE

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA), a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal de la DGAPA.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a inmueble F03 PSG 02 01 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Se debe especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento que se requiere de acuerdo con las fallas que presenta el inmueble.
Resultados del servicio	Se brinda el mantenimiento a la infraestructura y/o equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 1 día hábil.</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 4 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Mtra. Elia Maura Ramírez Ramírez. Responsable de 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: 56226261 • Correo electrónico: ramireze@dgapa.unam.mx

**MANTENIMIENTO A
EQUIPO**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA), a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal de la DGAPA.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F04 PSG 02 01, 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 un día hábil se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Mtra. Elia Maura Ramírez Ramírez. Responsable de 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: 56226261 • Correo electrónico: ramireze@dgapa.unam.mx

**MANTENIMIENTO A
PARQUE VEHICULAR**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA), a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F04 PSG 02 01 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 un día hábil se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Mtra. Elia Maura Ramírez Ramírez. Responsable de 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: 56226261 • Correo electrónico: ramireze@dgapa.unam.mx

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA
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 Asuntos del Personal Académico (DGAPA).
Usuario(s)	Personal de la DGAPA.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios de correspondencia F02 PSG 0305 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos 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.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 1 día hábil con propio. • 2 días hábiles ordinario (depende del tiempo que establezca la empresa). • 2 días hábiles especializado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Mtra. Elia Maura Ramírez Ramírez. Responsable de 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: 56226261 • Correo electrónico: ramireze@dgapa.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 Asuntos del Personal Académico (DGAPA).
Usuario(s)	Personal de la DGAPA.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de transporte (F01 PSG 03 02) 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>Locales: Entregar la solicitud con 1 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 2 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	Un día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Mtra. Elia Maura Ramírez Ramírez. Responsable de Servicio Generales. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: 56226261 • Correo electrónico: ramireze@dgapa.unam.mx

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA), el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico administrativas.
Usuario(s)	Personal de la DGAPA.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita más de 50 reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud reproducción y engargolado de documentos F01 PSG 0301 debidamente requisitada y autorizada. <p>Si se solicita menos de 50 reproducciones, se requiere:</p> <p>Registrar en el Control de Reproducción de documentos F02 PSG 0301</p>
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 en un día hábil con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Mtra. Elia Maura Ramírez Ramírez. Responsable de 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: 56226261 • Correo electrónico: eliamirez@dgapa.unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA), a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Personal de la DGAPA.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0303 vigente debidamente requisitada y autorizada. • 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	Un día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Mtra. Elia Maura Ramírez Ramírez. Responsable de 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: 56226261 • Correo electrónico: ramireze@dgapa.unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Dirección General de Asuntos del Personal Académico, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0303 vigente debidamente requisitada y autorizada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 1 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	Un día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Mtra. Elia Maura Ramírez Ramírez. Responsable de 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: 56226261 • Correo electrónico: ramireze@dgapa.unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE EQUIPO Y SALAS DE REUNIÓN**

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, lap top, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA), a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	Personal de la DGAPA.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0303 vigente debidamente requisitada y autorizada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 1 días hábil de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) ó equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	Un día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Mtra. Elia Maura Ramírez Ramírez. Responsable de 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: 56226261 • Correo electrónico: ramireze@dgapa.unam.mx

Compra de boletos de avión

Descripción	Adquirir los pasajes aéreos solicitados con motivo de una comisión oficial, personas invitadas, prácticas escolares o trabajos de campo requeridos por la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA).
Usuario(s)	Personal registrado con firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar: 1. Solicitud por escrito de compra de boleto de avión, con al menos 8 días hábiles de anticipación a la fecha de salida, con la siguiente información: a) Nombre del beneficiario. b) Itinerario de vuelo requerido. c) Proyecto al que se realizará el cargo, en su caso. 2. Autorización del Director para personal académico y/o administrativo.
Resultados del servicio	Entrega de la papeleta de compra del boleto de avión al área solicitada, a nombre del usuario, con el itinerario solicitado y demás requisitos especificados en la solicitud.
Tiempo de respuesta	Hasta tres días hábiles antes de su salida. Término del servicio: Fecha de entrega de la "papeleta" del boleto, al responsable de la solicitud.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La recepción de la solicitud se realiza en: Para el seguimiento de la compra, favor de dirigirse a: a) Responsable(s): Mtra. Elia Maura Ramírez Ramírez. Responsable de Servicios Generales que podrá atender la solicitud. 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 56226261. d) Correo electrónico: ramireze@dgapa.unam.mx

1. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Mayo, 2010	Creación del Catálogo de Servicios
1	Abril, 2014	Actualización del Catálogo de Servicios de conformidad con los catálogos Institucionales.
2	Abril, 2017	Actualización del Catálogo de Servicios de conformidad con lo establecido en la norma.