



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS

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



Elaboró	LAE. Mónica Jáuregui Vargas	Jefa del Departamento	
Revisó	L.A.I. Karina Ramírez Olvera	Representante del Jefe de Unidad Administrativa	
Autorizó	Lic. José Carlos Quiroga Gamboa	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 Asuntos Jurídicos**, 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	0	5
	A infraestructura con personal externo	5	Depende de la cotización del proveedor o tiempo de la centralizadora	
	A equipo	5	variable	Variable
	A parque vehicular	3	4	7
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	0	1
	Correo ordinario	1	variable	1 + tiempos de correo
	Mensajería especializada	1	2	3
Transporte	De personas	2	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 02 días hábiles de anticipación.	
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	1 día		

*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 Asuntos Jurídicos, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Directores y/o jefes de departamento 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 servicio. 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: 05 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 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(s): LAE. Mónica Jáuregui Vargas, jefa del departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales, y/o Héctor Borraz de la Rosa, Asistente de Procesos</p> <p>b) Horarios 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 5622-6341.</p> <p>d) Correo electrónico: dbienesysum@unam.mx</p>

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Directores y/o jefes de departamento 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 servicio. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.
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 05 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(s): LAE. Mónica Jáuregui Vargas, jefa del departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales y/o Héctor Borraz De la Rosa, Asistente de Procesos. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5622-6341 Correo electrónico: dbienesysum@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 Jurídicos, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Directores y/o jefe de la Unidad Administrativa 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 servicio. Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.
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 03 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(s): LAE. Mónica Jáuregui Vargas, jefa del departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales y/o Héctor Borraz De la Rosa, Asistente de Procesos. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5622-6341 Correo electrónico: dbienesysum@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 Asuntos Jurídicos
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. <p>Atención a servicios generales de apoyo (Procedimiento)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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, 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"> 01 días hábiles con propio. Depende del tiempo que establezca la centralizadora. Depende del tiempo que establezca la empresa de mensajería especializada.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): LAE. Mónica Jáuregui Vargas, jefa del departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales., y/o Héctor Borraz De la Rosa, Asistente de Procesos. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5622-6341. Correo electrónico: dbienesysum@unam.mx

Transporte de personas

Descripción	Proporcionar o gestionar los servicios de transporte de personal a fin de coadyuvar en el cumplimiento de las funciones sustantivas y administrativas de la Dirección General de Asuntos Jurídicos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Directores y/o jefes de departamento 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. Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar. <p>Locales: Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	2 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> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): LAE. Mónica Jáuregui Vargas, jefa del departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales y/o Héctor Borraz De la Rosa, Asistente Ejecutivo. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5622-6341. Correo electrónico: dbienessum@unam.mx

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, 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"> • Directores y/o Jefes de departamento responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 01 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente debidamente requisitada y firmada; y/o
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> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): LAE. Mónica Jáuregui Vargas, jefa del departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales y/o Héctor Borraz De la Rosa, Asistente Procesos. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 5622-6341 • Correo electrónico: dbienesysum@unam.mx

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de Dirección General de Asuntos Jurídicos, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Directores y/o jefes de departamento 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. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con X días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	1 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"> • Responsable(s): LAE. Mónica Jáuregui Vargas, jefa del departamento de Bienes, Suministros y Servicios Generales y/o Héctor Borraz De la Rosa, Asistente de Procesos. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 5622-6341 • Correo electrónico: dbienesysum@unam.mx

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	Marzo 2019	Actualización jefa del Departamento
02	Mayo 2019	Actualización correo electrónico
03	Septiembre 2020	Actualización jefe de la Unidad Administrativa
04	Junio 2021	Adecuación acorde al análisis de contexto de la Unidad Administrativa

5. ANEXOS

No aplica.