



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA

## - Catálogo de servicios - Proceso de Servicios generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Ramón Gamaliel Vázquez Flores	Responsable del proceso de Servicios Generales	
Revisó	Yolanda Luna Lugo	Representante del Jefe de la Unidad Administrativa	
Autorizó	Lic. Amado Ostos Trejo	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 Proveduría, 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	3 días hábiles	N/A	3 días hábiles	
	A infraestructura con personal externo	3 días hábiles	Variable	variable	
	A equipo	3 días hábiles	Variable	Variable	
	A parque vehicular	3 días	Variable	Variable	
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	N/A	2 días hábiles	
		Correo ordinario	Variable	Variable	
		Mensajería Especializada	Variable	Variable	
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos: Local si la solicitud es recibida con 3 días de anticipación y foráneo con 5 días de anticipación		
		De carga			
	Reproducción y engargolado	Reproducción	3 días hábiles	N/A	3 días hábiles
		Engargolado			
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es recibida con 3 días hábiles de anticipación.		
		Cafetería			
		Préstamo de equipo y salas de reunión.			
Cerrajería		3 días hábiles	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 Proveeduría, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal responsable del área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <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>
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p><b>Tiempo con personal interno, 03 días hábiles:</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos humanos y materiales que se requieran para el mantenimiento.</p> <p><b>Tiempo con personal externo. Variable.,</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso, de las fechas comprometidas por los talleres centrales de la Dirección General de Obras y Conservación, el proveedor externo o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo, en 5 días se informará al usuario de las fechas en las que se realizará el servicio solicitado y será registrada como fecha de compromiso en la solicitud única de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: El Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Responsable: Lic. Ramón Gamaliel Vázquez Flores, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfonos de atención: 55 56 22 2 736. Directo: 55 56 22 27 24</p> <p>Correo electrónico: gamaliel.vazquez@proveeduria.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 Proveduría, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal responsable del área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <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 con personal interno, 03 días hábiles.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos humanos y materiales que se requieran para el mantenimiento.</p> <p><b>Tiempo con personal externo. Variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso, de las fechas comprometidas el proveedor externo o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo, en 05 días se informará al usuario de las fechas en las que se realizará el servicio solicitado y será registrada como fecha de compromiso en la solicitud única de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: El Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Responsable: Lic. Ramón Gamaliel Vázquez Flores, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfonos de atención: 55 56 22 2 736. Directo: 55 56 22 27 24</p> <p>Correo electrónico: gamaliel.vazquez@proveduria.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 Proveeduría, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal responsable del área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <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 vehículo.</li> </ul>
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><b>Tiempo con personal interno, 03 días hábiles.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos humanos y materiales que se requieran para el mantenimiento.</p> <p><b>Tiempo con personal externo. Variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor externo o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo, en 05 días se informará al usuario de las fechas en las que se realizará el servicio solicitado y será registrada como fecha de compromiso en la solicitud única de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: El Departamento de Servicios Generales. Responsable: Lic. Ramón Gamaliel Vázquez Flores, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00/00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfonos de atención: 55 56 22 2 736. Directo: 55 56 22 27 24</p> <p>Correo electrónico: gamaliel.vazquez@proveeduria.unam.mx</p>

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA**  
**Con propio, correo ordinario o mensajería**

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la Dirección General de Proveduría.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal responsable del área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>Cantidad de documentos y/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><b>Nota 1:</b> En caso de recibir correspondencia en un horario posterior a las 17:00 horas, el servicio se iniciará al siguiente día hábil.</p> <p><b>Nota2:</b> En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio estará 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"> <li>Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</li> <li>En caso de mensajería especializada, la empresa que realiza el servicio entregará los documentos y su evidencia será la copia de la guía.</li> </ul>
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con propio, <b>2 días hábiles</b>.</li> <li>Correo ordinario, <b>variable</b>.</li> <li>Mensajería especializada, <b>variable</b>. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor externo.</li> </ul> <p>Se informará al usuario de las fechas en las que se realizará el servicio solicitado y será registrada como fecha de compromiso en la solicitud única de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: El Departamento de Servicios Generales.  Responsable: Lic. Ramón Gamaliel Vázquez Flores, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfonos de atención: 55 56 22 2 736. Directo: 55 56 22 27 24</p> <p>Correo electrónico: gamaliel.vazquez@proveduria.unam.mx</p>

## 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 Proveduría.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal responsable del área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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 salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida y/o seguro del equipo.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 03 días hábiles de anticipación.</p> <p>Foráneos: Entregar la solicitud con 05 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	<p>Prestación del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es recibida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Local: <b>03</b> días hábiles de anticipación.</li> <li>Foráneo.: <b>05</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los servicios de transporte, sin excepción, tendrán una tolerancia de 15 minutos, después de los cuales, la solicitud se registrará como atendida.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: El Departamento de Servicios Generales. Responsable: Lic. Ramón Gamaliel Vázquez Flores, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfonos de atención: 55 56 22 2 736. Directo: 55 56 22 27 24</p> <p>Correo electrónico: gamaliel.vazquez@proveduria.unam.mx</p>

RP

## REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Dirección General de Proveduría, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal responsable del área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada</li> </ul>
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</li> <li>Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.</li> </ul>
Tiempo de respuesta	<b>03 días hábiles</b> , 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 Servicios Generales.  Responsable: Lic. Ramón Gamaliel Vázquez Flores, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfonos de atención: 55 56 22 2 736. Directo: 55 56 22 27 24</p> <p>Correo electrónico: gamaliel.vazquez@proveduria.unam.mx</p>



SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Dirección General de Proveduría, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal responsable del área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	<b>3 días hábiles</b> 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"> <li>a) Responsable(s): Lic. Ramón Gamaliel Vázquez Flores, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: 5622 2736 directo 56222724</li> <li>d) Correo electrónico: gamaliel.vazquez@proveduria.unam.mx</li> </ul>

SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Dirección General de Proveduría, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal responsable del área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>Entregar la solicitud con 3 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	<b>3 días hábiles</b> 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"> <li>a) Responsable(s): Lic. Ramón Gamaliel Vázquez Flores, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: 5622 2736 directo 56222724</li> <li>d) Correo gamaliel.vazquez@proveduria.unam.mx</li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS  
PRÉSTAMO DE EQUIPO Y SALAS**

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Dirección General de Proveduría, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal responsable del área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	<b>3 días hábiles</b> 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"> <li>a) Responsable(s): Lic. Ramón Gamaliel Vázquez Flores, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: 5622 2736 directo 56222724</li> <li>d) Correo electrónico: gamaliel.vazquez@proveduria.unam.mx</li> </ul>

**SERVICIOS DIVERSOS  
CERRAJERÍA**

Descripción	Proporcionar servicios de cerrajería: Apertura de puertas, duplicado de llaves, cambio de combinación e instalación de cerraduras en general de las áreas o espacios de la Dirección General de Proveduría, con la finalidad de que las labores administrativas y operativas se desarrollen de la mejor manera.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal responsable del área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada
Tiempo de respuesta	<p><b>Tiempo con personal interno, 03 días hábiles.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos humanos y materiales que se requieran para el mantenimiento.</p> <p><b>Tiempo con personal externo. Variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor externo o contratista en la cotización.</p> <p>Se informará al usuario de las fechas en las que se realizará el servicio solicitado y será registrada como fecha de compromiso en la solicitud única de servicios.</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): Lic. Ramón Gamaliel Vázquez Flores, Jefe del Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: 5622 2736 directo 56222724</li> <li>d) Correo electrónico: gamaliel.vazquez@proveduria.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	01/06/2019	Cambio de Jefe de Servicios Generales y Jefe de Unidad Administrativa
02	01/09/2021	Cambio de jefe de Unidad Administrativa
03	20/04/2022	Se adecúa el servicio de mantenimiento; se agrupan los Servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería y se actualiza el nombre del nuevo responsable de Servicios generales.

**5. ANEXOS**

No aplica.