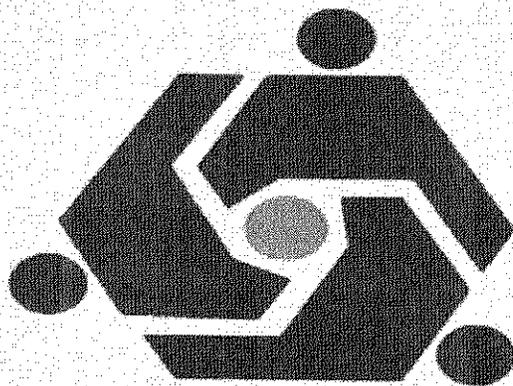




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
COORDINACIÓN DE HUMANIDADES

## Sistema de Gestión de la Calidad Catálogo de servicios del Proceso de Servicios Generales



COORDINACIÓN  
DE HUMANIDADES

Elaboró	Lic. Fernando Cordero Hortube	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. María del Carmen Sánchez Cadena	Representante de la Dirección	
Autorizó	L.A. Martha Patricia Rosas Esquivel	Secretaría Administrativa	

**1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS**

Dar a conocer los servicios que proporciona la **Secretaría 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 **Coordinación de Humanidades**, 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	4	N/A	4	
	A infraestructura con personal externo	5	Sujeto a los tiempos establecidos por el proveedor o la DGOyC	Sujeto a los tiempos establecidos por el proveedor o la DGOyC	
	A equipo	5	Variable	Variable	
	A parque vehicular	2	Variable	Variable	
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	N/A	1	
		Correo ordinario	1	4	5
		Mensajería especializada	2	Sujeto a los tiempos del proveedor	Sujeto a los tiempos del proveedor
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
		De carga			
	Reproducción y engargolado	Reproducción	1	N/A	1
		Engargolado	1	N/A	1
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
		Cafetería			
		Préstamo de equipo y salas de reunión			
Cerrajería		1	Sujeto a los tiempos del proveedor	Sujeto a los tiempos del proveedor	

\*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 <b>Coordinación de Humanidades</b> , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefes de departamento y Responsable de área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>F02 PSG 0101 Solicitud de servicio a infraestructura vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Lic. Fernando Cordero Hortube, responsable de Servicios Generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
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: 04 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 al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Lic. Fernando Cordero Hortube</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: directo 5622-7565, extensiones 759.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@humanidades.unam.mx">servicios.generales@humanidades.unam.mx</a></li> </ul>

Mantenimiento a equipo

<p>Descripción</p>	<p>Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la <b>Coordinación de Humanidades</b>, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<p>Responsable del área</p>
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Lic. Fernando Cordero Hortube, responsable de Servicios Generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<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 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Lic. Fernando Cordero Hortube</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: directo 5622-7565, extensiones 759.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@humanidades.unam.mx">servicios.generales@humanidades.unam.mx</a></li> </ul>

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la <b>Coordinación de Humanidades</b> , a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Departamento y Responsable de área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular 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 variable.</b> 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 2 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 al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Lic. Fernando Cordero Hortube</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: directo 5622-7565, extensiones 759.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@humanidades.unam.mx">servicios.generales@humanidades.unam.mx</a></li> </ul>

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 <b>Coordinación de Humanidades</b> .
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretarios, jefes de Departamento, Académicos y áreas administrativas</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>Cantidad de documentos 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>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"> <li>Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</li> </ul> <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"> <li>Copia de la guía.</li> </ul>
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>01 días hábiles con propio.</li> <li>05 días hábiles ordinario.</li> <li>02 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse al:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Lic. Fernando Cordero Hortube</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-7565, extensiones 759.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@humanidades.unam.mx">servicios.generales@humanidades.unam.mx</a></li> </ol>

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 Coordinación de Humanidades.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables de área, Académicos y Administrativos</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte 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 ó cuidado especial para el traslado</li> </ul> <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales y Foráneas: Entregar la solicitud con 3 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 al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Lic. Fernando Cordero Hortube</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: directo 5622-7565, extensiones 759.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@humanidades.unam.mx">servicios.generales@humanidades.unam.mx</a></li> </ul>

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la <b>Coordinación de Humanidades</b> , 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"> <li>• Responsables de áreas Académicas y Administrativas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 100 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F02 PSG 0201 Solicitud de reproducción y engargolado de documentos debidamente requisitada y firmada.</li> </ul> <p>Si se solicita menos de 100 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F03 PSG 0201 Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente</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	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 al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable: Lic. Fernando Cordero Hortube</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>• Teléfono de atención: directo 5622-7565, extensiones 759.</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@humanidades.unam.mx">servicios.generales@humanidades.unam.mx</a></li> </ul>

Servicios diversos  
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la <b>Coordinación de Humanidades</b> a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de áreas Académicas y Administrativas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	2 día hábil 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 al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Lic. Fernando Cordero Hortube</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-7565, extensiones 759.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@humanidades.unam.mx">servicios.generales@humanidades.unam.mx</a></li> </ul>

Servicios diversos  
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Coordinación de Humanidades para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretarias, responsable de área de Divulgación y jefes de Departamento.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>Entregar la solicitud con 5 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	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 al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable: Lic. Fernando Cordero Hortube</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-7565, extensiones 759.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@humanidades.unam.mx">servicios.generales@humanidades.unam.mx</a></li> </ul>

Servicios diversos  
Préstamo de equipo y salas de reunión

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la <b>Coordinación de Humanidades</b> , 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>• Responsable de área.</li> <li>o</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 5 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	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 al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Lic. Fernando Cordero Hortube</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: directo 5622-7565, extensiones 759.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@humanidades.unam.mx">servicios.generales@humanidades.unam.mx</a></li> </ul>

Servicios diversos  
Cerrajería

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios para asegurar las condiciones de uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliarios, puertas y ventanas de las diferentes áreas de la Coordinación de Humanidades, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretarías y jefes de Departamento.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> </ul>
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a 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 al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable: Lic. Fernando Cordero Hortube</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>• Teléfono de atención: directo 5622-7565, extensiones 759.</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@humanidades.unam.mx">servicios.generales@humanidades.unam.mx</a></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	01/08/2019	Ajuste de tiempos en servicios
02	16/05/2020	Adecuación por cambio de Secretaría Administrativa y Representante
03	14/09/2021	Cambio de responsable del Proceso
04	02/08/2022	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).
05	30/05/2024	Cambio de responsable del proceso

5. ANEXOS

No aplica.