



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DIRECCION GENERAL DE RADIO UNAM

– Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Fernando Torres Ramos	Responsable de proceso de Servicios Generales	
Revisó	L.C. Ma. Guadalupe Valdes Pedraza	Representante del Jefe de Unidad Administrativa	
Autorizó	Lic. Arturo Aguilar Escalante	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 Dependencia, en la perspectiva de una mejora continua

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE 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	10	*	10
	A inmueble (mantenimiento mayor)	3	VARIABLE	VARIABLE
	A equipo	3	10	13
Correspondencia	Con propio	1	N/A	1
	Correo ordinario	2	3	5
	Mensajería especializada	2	3	5
Transporte	De personas	1	N/A	1
	De carga	1	N/A	1
Servicios diversos	Limpieza	2	N/A	2

*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 SERVICIOS

MANTENIMIENTO A INMUEBLE

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Dependencia , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal Administrativo
Requisitos para solicitar el servicio	- Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 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	Tiempo con personal interno: 10 días hábiles 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. Para el caso de que sea con personal externo en 03 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	- Responsable(s): Lic. Fernando Torres Ramos - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 hrs - Teléfono de atención: 56 23 32 59 - Correo electrónico: ftr1971@hotmail.com

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la Dependencia a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal Administrativo
Requisitos para solicitar el servicio	• Solicitud única de servicio F01 PSG 0101, 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	Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente. En 03 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	• Responsable(s): Lic. Fernando Torres Ramos • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención: 56 23 32 59 • Correo electrónico: ftr1971@hotmail.com

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 Dependencia.
Usuario(s)	Personal Administrativo.
Requisitos para solicitar el servicio	• Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 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. Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.
Resultados del servicio	Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo acuse de recibo puede contener los siguientes elementos: • Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. En caso de Mensajería Especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es: • Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	• 01 días hábiles con propio. • 03 días hábiles ordinario depende del tiempo que establezca la empresa. • 05 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	• Responsable(s): Lic. Antonio Juárez de la Rosa • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención 56 23 32 85 • Correo electrónico: juarezunam@yahoo.com.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 Dependencia .
Usuario(s)	Personal Administrativo.
Requisitos para solicitar el servicio	• Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 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. Locales: Entregar la solicitud con 01 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 8 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, 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	• Responsable(s): Lic. Antonio Juárez de la Rosa • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención 56 23 32 85 • Correo electrónico: : juarezunam@yahoo.com.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Dependencia, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Personal Administrativo.
Requisitos para solicitar el servicio	• Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 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	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	• Responsable(s): Lic. Fernando Torres Ramos • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención 56 23 32 59 • Correo electrónico: ftr1971@hotmail.com

4. Control de cambios

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/05/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.