



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
COORDINACIÓN DE DIFUSIÓN CULTURAL

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



Elaboró	M.I. Alejandro F. Naranjo Jalpa	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Mtro. José Yeiko Alcalá Castellanos	Jefe de la Unidad Administrativa	
Autorizó	Lic. Graciela Zúñiga González	Secretaria Administrativa	

## 1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporcionan 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 Difusión Cultural**, 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	10	N/A	10
		A infraestructura con personal externo	10	VARIABLE Conforme a la Cotización del proveedor	
		A equipo	5	VARIABLE Conforme a la Cotización del proveedor	
		A parque vehicular	5	VARIABLE Conforme a la Cotización del proveedor	
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
		Correo ordinario	2	VARIABLE En consideración del volumen y destino del paquete.	
		Mensajería especializada	2	VARIABLE En consideración del volumen y destino del paquete.	
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud se ingresa al menos con 2 días hábiles de anticipación cuando sea local y con 7 días hábiles de anticipación cuando sea foráneo, ya que se necesitan por lo menos 2 días hábiles para autorizar el servicio.		
		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 se ingresa al menos con 2 días hábiles de anticipación, ya que se necesita por lo menos 1 día hábil para autorizar el servicio.		
		Cafetería	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud se ingresa al menos con 5 días hábiles de anticipación, ya que se necesitan por lo menos 2 días hábiles para autorizar el servicio.		
		Préstamo de equipo y salas de reunión			
Cerrajería		2	Entrega de la solicitud con oficio anexo en el cual se justifique la solicitud del servicio, para autorización por el responsable administrativo		
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud se ingresa al menos con 7 días hábiles de anticipación, ya que se necesitan por lo menos 5 días hábiles para autorizar el servicio.			
Otros	Otros servicios	5	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

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Coordinación de Difusión Cultural a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área. ó</li> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Ingresar al Sistema SIA en el portal <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx/">http://servicios.presupuesto.unam.mx/</a> elegir el servicio, llenar el formato, imprimir el formato, firmarlo y entregar en el departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>F02 PSG 0101 Solicitud de servicio a infraestructura vigente, debidamente requisitada y firmada por el coordinador de área o jefe de departamento. ó</li> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</li> <li>Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento preventivo o correctivo a realizar en la infraestructura o en el equipamiento.</li> <li>El número de folio asignado por el sistema SIA, será con el cual podrá llevar el seguimiento de la solicitud.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: <b>10 días hábiles</b></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 <b>10 días hábiles</b> 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> <p>En el caso específico de los mantenimientos preventivos, cuando al realizar este servicio derive en otro mantenimiento correctivo, se dará aviso al área solicitante para que realice una nueva solicitud de servicio, en donde se especifique el mantenimiento correctivo a ejecutar.</p>

<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable del proceso: M.I. Alejandro F. Naranjo Jalpa, Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud debe entregarse a: Carmen Muñoz (Secretaria) o Abraham Cruz (Jefe de Servicios).</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>c) Teléfono de atención: 555622-7010 ó 555622-6953.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:sg-codc@cultura.unam.mx">sg-codc@cultura.unam.mx</a></p>
---------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Mantenimiento a equipo

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Coordinación de Difusión Cultural, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área. ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Ingresar al Sistema SIA en el portal <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx/">http://servicios.presupuesto.unam.mx/</a> elegir el servicio, llenar el formato, imprimir el formato, firmarlo y entregar en el departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada. ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> <li>• El número de folio asignado por el sistema SIA, será con el cual podrá llevar el seguimiento de la solicitud.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<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 <b>5 días hábiles</b> se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable del proceso: M.I. Alejandro F. Naranjo Jalpa, Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud debe entregarse a: Carmen Muñoz (Secretaria) o Abraham Cruz (Jefe de Servicios).</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>c) Teléfono de atención: 555622-7010 ó 555622-6953.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:sg-codc@cultura.unam.mx">sg-codc@cultura.unam.mx</a></p>

## Mantenimiento a parque vehicular

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Coordinación de Difusión Cultural, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área. ó</li> <li>• Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Ingresar al Sistema SIA en el portal <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx/">http://servicios.presupuesto.unam.mx/</a> elegir el servicio, llenar el formato, imprimir el formato, firmarlo y entregar en el departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada. ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> <li>• El número de folio asignado por el sistema SIA, será con el cual podrá llevar el seguimiento de la solicitud.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<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 <b>5 días hábiles</b> se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable del proceso: M.I. Alejandro F. Naranjo Jalpa, Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud debe entregarse a: Carmen Muñoz (Secretaria) o Abraham Cruz (Jefe de Servicios).</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas.</li> <li>c) Teléfono de atención: 555622-7010 ó 555622-6953.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:sg-codc@cultura.unam.mx">sg-codc@cultura.unam.mx</a></li> </ol>

**Servicios de correspondencia y/o paquetería  
Con propio, correo ordinario o mensajería especializada**

<b>Descripción</b>	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la Coordinación de Difusión Cultural.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área. ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Ingresar al Sistema SIA en el portal <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx/">http://servicios.presupuesto.unam.mx/</a> elegir el servicio, llenar el formato, imprimir el formato, firmarlo y entregar en el departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente, debidamente requisitada y firmada. ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ó</li> <li>• F06 PSG 0201 Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería.</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> <li>• El número de folio asignado por el sistema SIA, será con el cual podrá llevar el seguimiento de la solicitud.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal y autorización por la Secretaría Administrativa.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<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>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 días hábiles con propio.</li> <li>• Tiempo <b>variable</b> con correo ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>• Tiempo <b>variable</b> con mensajería especializada, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>

<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable del proceso: M.I. Alejandro F. Naranjo Jalpa, Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud debe entregarse a: Carmen Muñoz (Secretaria) o Abraham Cruz (Jefe de Servicios).</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>c) Teléfono de atención: 555622-7010 ó 555622-6953.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:sg-codc@cultura.unam.mx">sg-codc@cultura.unam.mx</a></p>
---------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Transporte de personas o carga

<b>Descripción</b>	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 Difusión Cultural.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área. ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Ingresar al Sistema SIA del portal <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx/">http://servicios.presupuesto.unam.mx/</a> elegir el servicio, llenar el formato, imprimir el formato, firmarlo y entregar en el departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte vigente, debidamente requisitada y firmada. ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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> <li>• El número de folio asignado por el sistema SIA, será con el cual podrá llevar el seguimiento de la solicitud.</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: Entregar la solicitud con <b>2</b> días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con <b>7</b> días hábiles de anticipación.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>1</b> días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable del proceso: M.I. Alejandro F. Naranjo Jalpa, Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud debe entregarse a: Carmen Muñoz (Secretaria) o Abraham Cruz (Jefe de Servicios).</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>c) Teléfono de atención: 555622-7010 ó 555622-6953.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:sg-codc@cultura.unam.mx">sg-codc@cultura.unam.mx</a></p>

## Reproducción y/o engargolado

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal de la Coordinación de Difusión Cultural, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Ingresar al Sistema SIA en el portal <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx/">http://servicios.presupuesto.unam.mx/</a> elegir el servicio, llenar el formato, imprimir el formato, firmarlo y entregar en el departamento de Servicios Generales.</p> <p>Si se solicita hasta 01 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> <li>ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• El número de folio asignado por el sistema SIA, será con el cual podrá llevar el seguimiento de la solicitud.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Puede realizarse un acumulado semanal de servicios de fotocopiado con el concentrado del número de copias solicitadas en el transcurso de una semana (L-M-M-J-V), considerando como último día para regularizar las solicitudes el día lunes (L) hasta las 14:00 hrs. de la siguiente semana de la cual se solicitaron las fotocopias y/o engargolados.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<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>
<b>Tiempo de respuesta</b>	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable del proceso: M.I. Alejandro F. Naranjo Jalpa La solicitud debe entregarse a: Adriana Coronado (Multicopista) y/o a Carmen Muñoz Trujillo (Secretaria).</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>c) Teléfono de atención: 5622-7010 ó 5622-6953.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:sg-codc@cultura.unam.mx">sg-codc@cultura.unam.mx</a></p>

**Servicios diversos**  
**Limpieza**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Coordinación de Difusión Cultural, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área. ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Ingresar al Sistema SIA en el portal <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx/">http://servicios.presupuesto.unam.mx/</a> elegir el servicio, llenar el formato, imprimir el formato, firmarlo y entregar en el departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>2</b> días hábiles de anticipación.</li> <li>• El número de folio asignado por el sistema SIA, será con el cual podrá llevar el seguimiento de la solicitud.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>1</b> día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable del proceso: M.I. Alejandro F. Naranjo Jalpa, Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud debe entregarse a: Carmen Muñoz (Secretaría) o Abraham Cruz (Jefe de Servicios).</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>c) Teléfono de atención: 555622-7010 ó 555622-6953.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:sg-codc@cultura.unam.mx">sg-codc@cultura.unam.mx</a></p>

**Servicios diversos**  
**Cafetería**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Coordinación de Difusión Cultural, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Ingresar al Sistema SIA del portal <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx/">http://servicios.presupuesto.unam.mx/</a> elegir el servicio, llenar el formato, imprimir el formato, firmarlo y entregar en el departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>5</b> días hábiles de anticipación.</li> <li>• El número de folio asignado por el sistema SIA, será con el cual podrá llevar el seguimiento de la solicitud.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>2</b> días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable del proceso: M.I. Alejandro F. Naranjo Jalpa, Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud debe entregarse a: Carmen Muñoz (Secretaria) o Abraham Cruz (Jefe de Servicios).</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>c) Teléfono de atención: 555622-7010 ó 555622-6953.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:sg-codc@cultura.unam.mx">sg-codc@cultura.unam.mx</a></p>

**Servicios diversos**  
**Préstamo de equipo y salas de reunión**

<b>Descripción</b>	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Coordinación de Difusión Cultural, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Ingresar al Sistema SIA en el portal <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx/">http://servicios.presupuesto.unam.mx/</a> elegir el servicio, llenar el formato, imprimir el formato, firmarlo y entregar en el departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>5</b> días hábiles de anticipación.</li> <li>• El número de folio asignado por el sistema SIA, será con el cual podrá llevar el seguimiento de la solicitud.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>2</b> días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable del proceso: M.I. Alejandro F. Naranjo Jalpa, Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud debe entregarse a: Carmen Muñoz (Secretaria) o Abraham Cruz (Jefe de Servicios).</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>c) Teléfono de atención: 555622-7010 ó 555622-6953.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:sg-codc@cultura.unam.mx">sg-codc@cultura.unam.mx</a></p>

**Servicios diversos**  
**Cerrajería**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios para asegurar las condiciones de uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliario, puertas y ventanas de las diferentes áreas de la entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li>ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Ingresar al Sistema SIA en el portal <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx/">http://servicios.presupuesto.unam.mx/</a> elegir el servicio, llenar el formato, imprimir el formato, firmarlo y entregar en el departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Anexar a la solicitud oficio en el que se especifique por qué se requieren copias de llaves, cambia de chapas y/o apertura de espacios.</li> <li>• El número de folio asignado por el sistema SIA, será con el cual podrá llevar el seguimiento de la solicitud.</li> </ul> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</li> <li>• El número de juegos de copias de llaves son responsabilidad de los administradores y responsables directos de las áreas, aun así debe ser solicitada la autorización para fabricar copias, cuando una o un juego de llaves sean extraviadas por él administrador, su personal a cargo y/o a quien delegue el uso de las mismas, deberá retribuir las llaves sin cargo y costo para la Universidad, incluso los gastos si por esa situación es necesario sustituir chapas y/o abrir espacios con cerrajero.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal externo: <b>Variable</b>, depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en <b>2 días hábiles</b> 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>

<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable del proceso: M.I. Alejandro F. Naranjo Jalpa, Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud debe entregarse a: Carmen Muñoz (Secretaria) o Abraham Cruz (Jefe de Servicios).</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>c) Teléfono de atención: 555622-7010 ó 555622-6953.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:sg-codc@cultura.unam.mx">sg-codc@cultura.unam.mx</a></p>
---------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Seguridad**  
**Seguridad para eventos especiales**

<b>Descripción</b>	Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo de la Coordinación de Difusión Cultural.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área. ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Ingresar al Sistema SIA en el portal <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx/">http://servicios.presupuesto.unam.mx/</a> elegir el servicio, llenar el formato, imprimir el formato, firmarlo y entregar en el departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0301 Solicitud de servicios de seguridad vigente debidamente requisitada y firmada. ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento.</li> <li>• Entregar la solicitud con 7 días hábiles de anticipación.</li> <li>• El número de folio asignado por el sistema SIA, será con el cual podrá llevar el seguimiento de la solicitud.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble.</li> <li>• Control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso.</li> <li>• Atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o aviso a Protección civil.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable del proceso: M.I. Alejandro F. Naranjo Jalpa, Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud debe entregarse a: Carmen Muñoz (Secretaria) o Abraham Cruz (Jefe de Servicios).</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>c) Teléfono de atención: 555622-7010 ó 555622-6953.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:sg-codc@cultura.unam.mx">sg-codc@cultura.unam.mx</a></p>

**Otros**  
**Otros servicios**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones, servicios de jardinería...), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la entidad o dependencia, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> <li style="text-align: center;">ó</li> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Ingresar al Sistema SIA en el portal <a href="http://servicios.presupuesto.unam.mx/">http://servicios.presupuesto.unam.mx/</a> elegir el servicio, llenar el formato, imprimir el formato, firmarlo y entregar en el departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li style="text-align: center;">ó</li> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar solicitud con <b>2 días hábiles</b> de anticipación.</li> <li>• El número de folio asignado por el sistema SIA, será con el cual podrá llevar el seguimiento de la solicitud.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: <b>5 días hábiles</b></p> <p>Tiempo con personal externo: <b>Variable</b>, depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en <b>10 días hábiles</b> 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable del proceso: M.I. Alejandro F. Naranjo Jalpa, Jefe del Departamento de Servicios Generales. La solicitud debe entregarse a: Carmen Muñoz (Secretaria) o Abraham Cruz (Jefe de Servicios).</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>c) Teléfono de atención: 555622-7010 ó 555622-6953.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:sg-codc@cultura.unam.mx">sg-codc@cultura.unam.mx</a></p>

#### 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	20/04/2022	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).

#### 5. ANEXOS

No aplica.