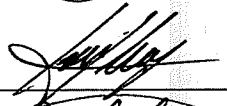
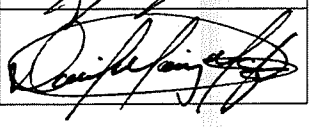
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PUBLICACIONES Y FOMENTO EDITORIAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA

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

Publicaciones & Fomento Editorial

Elaboró	C. Gerardo Israel Lopez Garcia de León	Responsable de Servicios Generales	
Revisó	C.P. Luis Antonio Reyes Quezada	Representante de la J.U. ante el SGC	
Autorizó	Mtro. David Gómez Gaytán	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 Publicaciones y Fomento Editorial,** 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 externo	3	Sujeto a los tiempos establecidos por el proveedor o de la DGOC	Sujeto a los tiempos establecidos por el proveedor o de la DGOC
		A equipo	5	15	20
		A parque vehicular	5	Sujeto a los tiempos establecidos por el proveedor	Sujeto a los tiempos establecidos por el proveedor
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	4	N/A	4
		Correo ordinario	1	4	5
		Mensajería especializada	2	Sujeto a los tiempos establecidos por el proveedor	Sujeto a los tiempos establecidos por el proveedor
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 07 días hábiles de anticipación.		
		De carga			
	Reproducción y engargolado	Reproducción	2	N/A	2
		Engargolado	2	N/A	2
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 07 días hábiles de anticipación.		
		Cafetería			
		Préstamo de equipo y salas de reunión			
		Cerrajería	3	N/A	3
Seguridad		Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 07 días hábiles de anticipación.		
Otros		Seguro de traslados y estancia temporal de viene capitalizables	2	4	6

*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 Publicaciones y Fomento Editorial**, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Jefes de departamento y Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• 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	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. 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: El área de servicios generales a) Responsable(s): Gerardo Israel López García de León – Jefe del Área de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6596, ext. 26596. d) Correo electrónico: ilopez@libros.unam.mx o ciberisra12@hotmail.com

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la **Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial**, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Jefe de Departamento y Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, 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	20 días
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: El área de servicios generales a) Responsable(s): Gerardo Israel López García de León – Jefe del Área de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6596, ext. 26596. d) Correo electrónico: ilopez@libros.unam.mx o ciberisra12@hotmail.com

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la **Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial,** a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Jefe de Departamento y Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado 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 en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización. En **05** días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: El área de servicios generales a) Responsable(s): Gerardo Israel López García de León – Jefe del Área de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6596, ext. 26596. d) Correo electrónico: ilopez@libros.unam.mx o ciberisra12@hotmail.com

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 Publicaciones y Fomento Editorial.**
Usuario(s)	• Jefe de Departamento y Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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. 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	• 04 días hábiles con propio. • 05 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: El área de servicios generales a) Responsable(s): Gerardo Israel López García de León – Jefe del Área de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6596, ext. 26596. d) Correo electrónico: ilopez@libros.unam.mx o ciberisra12@hotmail.com

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 Publicaciones y Fomento Editorial.**
Usuario(s)	• Jefe de Departamento y Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• 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. • En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado. Nota: Para salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida. Locales: Entregar la solicitud con **07** días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con **07** 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	**04** días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: El área de servicios generales a) Responsable(s): Gerardo Israel López García de León – Jefe del Área de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6596, ext. 26596. d) Correo electrónico: ilopez@libros.unam.mx o ciberisra12@hotmail.com

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la **Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial.** el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades administrativas.
Usuario(s)	• Jefes de Departamento y Responsable de área..
Requisitos para solicitar el servicio	Para el otorgamiento del servicio de se requiere llenar, la: • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada; y/o Sin importar el número de reproducciones que se requieran
Resultados del servicio	• 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	La solicitud debe entregarse en: El área de servicios generales a) Responsable(s): Gerardo Israel López García de León – Jefe del Área de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6596, ext. 26596. d) Correo electrónico: ilopez@libros.unam.mx o ciberisra12@hotmail.com

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la **Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial,** a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	• Jefes de Departamento y Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 07 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	04 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: El área de servicios generales a) Responsable(s): Gerardo Israel López García de León – Jefe del Área de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6596, ext. 26596. d) Correo electrónico: ilopez@libros.unam.mx o ciberisra12@hotmail.com

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la **Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial,** para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	• Jefes de Departamento y Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con **07** días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	**04** días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: El área de servicios generales a) Responsable(s): Gerardo Israel López García de León – Jefe del Área de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6596, ext. 26596. d) Correo electrónico: ilopez@libros.unam.mx o ciberisra12@hotmail.com

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 **Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial,** a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	• Jefe de Departamento y Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con **07** días hábiles de anticipación.
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	**04** días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: El área de servicios generales a) Responsable(s): Gerardo Israel López García de León – Jefe del Área de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6596, ext. 26596. d) Correo electrónico: ilopez@libros.unam.mx o ciberisra12@hotmail.com

Servicios diversos
Cerrajería

Descripción	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 **Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial,** así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	• Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo de respuestas **03** días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: El área de servicios generales a) Responsable(s): Gerardo Israel López García de León – Jefe del Área de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6596, ext. 26596. d) Correo electrónico: ilopez@libros.unam.mx o ciberisra12@hotmail.com

Seguridad
Seguridad para eventos especiales

Descripción	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 **Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial.**
Usuario	• Jefe de Departamento y Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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. • Entregar la solicitud con **07** días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: • personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble; • control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso; • atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o • aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	**04** días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: El área de servicios generales a) Responsable(s): Gerardo Israel López García de León – Jefe del Área de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6596, ext. 26596. d) Correo electrónico: ilopez@libros.unam.mx o ciberisra12@hotmail.com

Seguro de trasládalo y asistencia temporal de bienes muebles patrimoniales

Descripción	Gestionar ante la Dirección General de Patrimonio Universitario, el seguro de los bienes muebles patrimoniales que serán utilizados fuera de las instalaciones de la **Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial,** durante su traslado y estancia temporal.
Usuario	• Personal Responsable del área administrativa.
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar con **06** días de anticipación a la fecha de salida el bien: Oficio de Solicitud de seguro de traslado y estancia del bien mueble patrimonial, con la siguiente información • Vale de entrada y salida de equipo y mobiliario formato F01 PSG 0302 vigente • Descripción del bien, numero de inventario, marca modelo y serie. • Motivo de la Salida
Resultados del servicio	Carta de endoso póliza del seguro de los bienes solicitados **Nota:** Este documento no se le entrega al usuario
Tiempo de respuesta	**04** días hábiles antes de la salida del bien, siempre y cuando la solicitud se haya realizado con la anticipación requerida • **Inicio de Servicio:** Fecha en la que se acepta el oficio de solicitud. • **Termino del servicio:** 4 días hábiles posteriores a la fecha de ingreso del oficio a la DGPU
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: El área de servicios generales a) Responsable(s): Gerardo Israel López García de León – Jefe del Área de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6596, ext. 26596. d) Correo electrónico: ilopez@libros.unam.mx o ciberisra12@hotmail.com

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	21/06/2019	Adecuación del documento por el cambio del Jefe de Unidad.
02	15/10/2021	Adecuación del documento por cambio en teléfono de atención.
03	20/04/2022	Se adecúa el servicio de mantenimiento; se agrupan los Servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería.

5. ANEXOS

No aplica.