UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
COORDINACIÓN DE EVALUACIÓN, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVOS

– Catálogo de servicios
Proceso de Servicios generales

CEIDE
Coordinación de Evaluación, Innovación y Desarrollo Educativos

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Fabiola Alejandra Comi Xolot	Responsable del proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Daniel Alejandro Bran Cedillo	Respresentante de la Jefa de Unidad Administrativa	
Autorizó	Lic. Ximena Vázquez Rodríguez	Jefa 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 **Coordinación de Evaluación, Innovación y Desarrollo Educativos**, en la perspectiva de una mejora continua.

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">TIPO DE SERVICIO</th><th rowspan="2">SERVICIO</th><th colspan="3">TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES</th></tr>
<tr><th>INTERNO*</th><th>EXTERNO</th><th>TOTAL PARA EL USUARIO</th></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="4">Mantenimiento</td><td>A infraestructura con personal interno</td><td>3</td><td>N/A</td><td>3</td></tr>
<tr><td>A infraestructura con personal externo</td><td>1</td><td>5</td><td>6</td></tr>
<tr><td>A equipo</td><td>3</td><td>Variable</td><td>Variable</td></tr>
<tr><td>A parque vehicular</td><td>3</td><td>Variable</td><td>Variable</td></tr>
<tr><td rowspan="7">Servicios de Apoyo</td><td rowspan="2">Correspondencia y/o paquetería</td><td>Con propio</td><td>2</td><td>N/A</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Mensajería especializada</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Transporte</td><td>De personas</td><td colspan="3" rowspan="2">Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 2 días hábiles de anticipación, para traslados nacionales y 15 días hábiles de anticipación para traslados foráneos.</td></tr>
<tr><td>De carga</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Servicios diversos</td><td>Limpieza</td><td colspan="3" rowspan="3">Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 15 días hábiles de anticipación para eventos académicos.</td></tr>
<tr><td>Cafetería</td></tr>
<tr><td>Préstamo de salas de reunión CFOP</td></tr>
<tr><td>Cerrajería</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr>
<tr><td colspan="2">Seguridad</td><td>Seguridad para eventos especiales</td><td colspan="3">Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 15 días hábiles de anticipación.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Otros</td><td>Solicitud de Acceso a Instalaciones al CFOP</td><td>1</td><td>N/A</td><td>1</td></tr>
</table>

*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 Coordinación de Evaluación, Innovación y Desarrollo Educativos, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Responsable de área, y • Personal autorizado en el Sistema de Servicios Generales y Almacén.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar solicitud en el Sistema de Servicios Generales y Almacén. • F02 PSG 0101 Solicitud de servicio a infraestructura vigente, debidamente requisitada. • 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: 3 días hábiles Tiempo con personal externo: 6 días hábiles. 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 **1** día hábil 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	En caso de mayor información sobre el estado del servicio dirigirse a: • **C3** a) Responsable(s): Ilse Paulina Huerta Ramírez, Jefa de Área de Personal. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82304. d) Correo electrónico: ilse_huerta@ceide.unam.mx • **CFOP** a) Responsable(s): Fabiola Alejandra Comi Xolot, Superintendente de Obras. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82116. d) Correo electrónico: fabiola_comi@ceide.unam.mx

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Coordinación de Evaluación, Innovación y Desarrollo Educativos, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Responsable de área, y • Personal autorizado en el Sistema de Servicios Generales y Almacén.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar solicitud en el Sistema de Servicios Generales y Almacén • F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. **Nota:** 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 de Administración Institucional (SAI).
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 **3** 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 registrarse en el Sistema de Servicios Generales y Almacén: a) Responsable(s): Fabiola Alejandra Comi Xolot, Superintendente de Obras. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82116. d) Correo electrónico: fabiola_comi@ceide.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Coordinación de Evaluación, Innovación y Desarrollo Educativos, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Responsable de área, y • Personal autorizado en el Sistema de Servicios Generales y Almacén..
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar solicitud en el Sistema de Servicios Generales y Almacén • F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. **Nota:** 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 de Administración Institucional (SAI).
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 **3** 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 registrarse en el Sistema de Servicios Generales y Almacén: a) Responsable(s): Fabiola Alejandra Comi Xolot, Superintendente de Obras. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82116. d) Correo electrónico: fabiola_comi@ceide.unam.mx

Servicios de correspondencia y/o paquetería
Con propio o mensajería especializada

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la Coordinación de Evaluación, Innovación y Desarrollo Educativos.
Usuario(s)	• Responsable de área, y • Personal autorizado en el Sistema de Servicios Generales y Almacén.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar solicitud en el Sistema de Servicios Generales y Almacén. • F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente, debidamente requisitada. • 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.
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.
Tiempo de respuesta	• **2** días hábiles con propio. • **5** días hábiles con mensajería especializada
Responsable, lugar, días y horarios de atención	En caso de mayor información sobre el estado del servicio dirigirse a: • **C3** a) Responsable(s): Ilse Paulina Huerta Ramírez, Jefa de Área de Personal. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82304. d) Correo electrónico: ilse_huerta@ceide.unam.mx • **CFOP** a) Responsable(s): Fabiola Alejandra Comi Xolot, Superintendente de Obras. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82116. d) Correo electrónico: fabiola_comi@ceide.unam.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 Coordinación de Evaluación, Innovación y Desarrollo Educativos.
Usuario(s)	• Responsable de área, y • Personal autorizado en el Sistema de Servicios Generales y Almacén.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar solicitud en el Sistema de Servicios Generales y Almacén • F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte vigente, debidamente requisitada. • 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 o cuidado especial para el traslado. Nota: Para salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida. Locales: Entregar la solicitud con **2** días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con **15** 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	**1** día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	En caso de mayor información sobre el estado del servicio dirigirse a: • **C3** a) Responsable(s): Ilse Paulina Huerta Ramírez, Jefa de Área de Personal. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82304. d) Correo electrónico: ilse_huerta@ceide.unam.mx • **CFOP** a) Responsable(s): Fabiola Alejandra Comi Xolot, Superintendente de Obras. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82116. d) Correo electrónico: fabiola_comi@ceide.unam.mx

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Coordinación de Evaluación, Innovación y Desarrollo Educativos, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	• Responsable de área, y • Personal autorizado en el Sistema de Servicios Generales y Almacén.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar solicitud en el Sistema de Servicios Generales y Almacén • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación. (para eventos académicos) NOTA: Para el caso de las reuniones de trabajo con entidades o dependencias universitarias, la solicitud deberá realizarse con al menos dos 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	En caso de mayor información sobre el estado del servicio dirigirse a: • C3 a) Responsable(s): Ilse Paulina Huerta Ramírez, Jefa de Área de Personal. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82304. d) Correo electrónico: ilse_huerta@ceide.unam.mx • CFOP a) Responsable(s): Fabiola Alejandra Comi Xolot, Superintendente de Obras. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82116. d) Correo electrónico: fabiola_comi@ceide.unam.mx

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Coordinación de Evaluación, Innovación y Desarrollo Educativos, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	• Responsable de área, y • Personal autorizado en el Sistema de Servicios Generales y Almacén.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar solicitud en el Sistema de Servicios Generales y Almacén. • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación. (para eventos académicos) NOTA: Para el caso de las reuniones de trabajo con entidades o dependencias universitarias, la solicitud deberá realizarse con al menos dos 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	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	En caso de mayor información sobre el estado del servicio dirigirse a: • **C3** a) Responsable(s): Ilse Paulina Huerta Ramírez, Jefa de Área de Personal. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82304. d) Correo electrónico: ilse_huerta@ceide.unam.mx • **CFOP** a) Responsable(s): Fabiola Alejandra Comi Xolot, Superintendente de Obras. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82116. d) Correo electrónico: fabiola_comi@ceide.unam.mx

Servicios diversos
Préstamo de salas de reunión del CFOP

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión disponibles en la Dirección de Evaluación Educativa, a efecto de que las actividades académicas o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	• Responsable de área, y • Personal autorizado en el Sistema de Servicios Generales y Almacén.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar solicitud en el Sistema de Servicios Generales y Almacén. • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación. (para eventos académicos) NOTA: Para el caso de las reuniones de trabajo con entidades o dependencias universitarias, la solicitud deberá realizarse con al menos dos días hábiles de anticipación
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) 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	En caso de mayor información sobre el estado del servicio dirigirse a: a) Responsable(s): Fabiola Alejandra Comi Xolot. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82116. d) Correo electrónico: fabiola_comi@ceide.unam.mx

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 entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	• Responsable de área, y • Personal autorizado en el Sistema de Servicios Generales y Almacén.
Requisitos para solicitar el servicio	• Registrar solicitud en el Sistema de Servicios Generales y Almacén • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada. • 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 con personal interno: **3** días hábiles Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización. Para el caso de que sea con personal externo en **1** día hábil 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	En caso de mayor información sobre el estado del servicio dirigirse a: • **C3** a) Responsable(s): Lic. Ximena Vázquez Rodríguez, Jefa de Unidad Administrativa. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82334. d) Correo electrónico: ximena_vazquez@ceide.unam.mx • **CFOP** a) Responsable(s): Fabiola Alejandra Comi Xolot, Superintendente de Obras. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82116. d) Correo electrónico: fabiola_comi@ceide.unam.mx

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 Coordinación de Evaluación, Innovación y Desarrollo Educativos.
Usuario	• Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• Oficio dirigido a la Jefa de Unidad Administrativa de actividades presenciales en el CFOP. • Especificar información sobre el evento a realizar y solicitar la apertura del estacionamiento #3 del Estadio Olímpico Universitario y horarios. • Entregar la solicitud con **15** 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	**15** días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	El oficio debe entregarse en la Unidad Administrativa: a) Responsable(s): Lic. Ximena Vázquez Rodríguez, Jefa de Unidad Administrativa. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82334. d) Correo electrónico: ximena_vazquez@ceide.unam.mx

Otros

Solicitud de Acceso a Instalaciones al CFOP

Descripción	Gestionar o ejecutar solicitudes de ingreso a instalaciones del CFOP, en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la dependencia, mediante la notificación al personal de vigilancia para permitir el acceso a los visitantes y vehículos autorizados.
Usuario	• Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• Formato de Solicitud de Acceso a Instalaciones • Especificar fecha de acceso, horario, motivo de la visita.
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	1 día hábil 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 la Superintendencia de Obras: a) Responsable(s): Fabiola Alejandra Comi Xolot. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:30 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6666, extensión 82116. d) Correo electrónico: fabiola_comi@ceide.unam.mx

3. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	05/03/2026	Implementación del SGC e incorporación del CEIDE al SGC de las SyUAs de la UNAM.
01	30/07/2026	Actualización del catálogo, se agregaron las fichas de mantenimiento a equipo y parque vehicular.

4. ANEXOS

No aplica.