



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
FACULTAD DE MEDICINA

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios institucional Proceso de Servicios Generales

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 **Facultad de Medicina**, 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	2 A 8	N/A	2 A 8	
		A infraestructura con personal externo	Variable	Variable	Variable	
		A equipo	Variable	Variable	Variable	
		A parque vehicular	Variable	Variable	Variable	
Servicios de Apoyo		Correspondencia y/o paquetería	Con propio	5	N/A	5
			Correo ordinario	10		10
			Mensajería especializada		Variable	Variable
		Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, cuando la solicitud es entregada con 5 días hábiles de anticipación (Para traslados foráneos deberán ser 8 días de anticipación).		
			De carga			
		Reproducción y engargolado	Reproducción	Variable		Variable
			Engargolado	Variable		Variable
		Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, cuando la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
			Préstamo de equipo y salas de reunión			
			Cerrajería	Variable		Variable
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, cuando la solicitud es entregada con 5 días hábiles de anticipación.				
Otros	Otros servicios	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

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Facultad de Medicina, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar. • La solicitud del servicio también puede ser realizada mediante el SIC /UNAM.
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: 2 a 8 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 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 en: Departamento De Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa y Luis Rodríguez Castillo.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: extensiones 32479, 45088 y 45087.</p> <p>d) Correo electrónico: vhernandez@facmed.unam.mx</p>

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Facultad de Medicina, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. • La solicitud del servicio también puede ser realizada mediante el SIC /UNAM.
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo variable. 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>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento De Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa y Luis Rodríguez. b) Horarios de atención: lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs. c) Teléfono de atención: extensiones 32479, 45088 y 45087 d) Correo electrónico: vhernandez@facmed.unam.mx

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Facultad de Medicina, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud realizada mediante el SIC /UNAM. • 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	<p>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.</p> <p>En 5 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 en: Depto. De Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa y Rodrigo Hernández</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: extensiones 32479, 45088, 45087 y 32505</p> <p>d) Correo electrónico: vhernandeze@facmed.unam.mx</p>

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 Facultad de Medicina.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201. • 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. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal y su ingreso será a través del SIC / UNAM..</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"> • Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. <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"> • Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 5 días hábiles con propio. • 10 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • Variable, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Depto. De Archivo y Correspondencia</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): José Huerta Baltazar. Horarios de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00. Teléfono de atención: directo 5623-2437. Correo electrónico: Jhuerta@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 Facultad de Medicina.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios 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. <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas deberá de contarse con el trámite de seguro de vida ante el Departamento de Personal.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p> <p>Foráneos: Entregar la solicitud con 8 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	5 u 8 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 en: Depto. De Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa y Rodrigo Hernández Torres.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: extensiones 32479, 45088, 45087 y 32505.</p> <p>d) Correo electrónico: vhernandeze@facmed.unam.mx</p>

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Facultad de Medicina, 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"> • Responsable de área. • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Se requiere llenar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada; y/o <p>Se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos F03 PSG 0201 • O ingresar solicitud a través del SIC / UNAM.
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 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	Variable, 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 en: Depto. de Imprenta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Lic. Liliana Garrido y Leticia Bernal Cilia. • Horarios de atención: lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención: Directo 5623-2437 • Correo electrónico:

SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Facultad de Medicina, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios 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	5 días hábiles 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 en: Depto. De Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa y Luis Rodríguez Castillo • Horarios de atención: lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs • Teléfono de atención: extensiones 32479, 45088, 45087. • Correo electrónico: vhernandeze@facmed.unam.mx

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 Facultad de Medicina, 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"> • Responsable de área. • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios 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	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	5 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 en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa y Luis Rodríguez Castillo. b) Horarios de atención: lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs c) Teléfono de atención: extensiones 32479, 45088, 45087. d) Correo electrónico: vhernandeze@facmed.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)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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	Variable, 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 en: Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa y Luis Rodríguez Castillo.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs</p> <p>c) Teléfono de atención: extensiones 32479, 45088, 45087.</p> <p>d) Correo electrónico: vhernandeze@facmed.unam.mx</p>

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 Facultad de Medicina.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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 8 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa y Luis Rodríguez Castillo. b) Horarios de atención: lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs. c) Teléfono de atención: extensiones 32479, 45088, 45087. d) Correo electrónico: vhernandeze@facmed.unam.mx

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	19/05/2022	Se adecúan los horarios de recepción de solicitudes, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC).

5. ANEXOS

No aplica.