



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
FACULTAD DE MEDICINA

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

### FACULTAD DE MEDICINA



	NOMBRE	FUNCIÓN
Elaboró	Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa	Responsable del proceso de servicios generales
Revisó	Mtro. Luis Arturo González Nava	Secretario administrativo
Autorizó	Mtro. Luis Arturo González Nava	Secretario administrativo

## 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 10	N/A	2 a 10	
		A infraestructura con personal externo	2 a 10	Variable	Variable	
		A equipo	2 a 10	Variable	Variable	
		A parque vehicular	2 a 10	Variable	Variable	
Servicios de Apoyo		Correspondencia y/o paquetería	Con propio	5	N/A	5
			Correo ordinario	5	Variable	Variable
			Mensajería especializada	5	Variable	Variable
		Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>5</b> días hábiles de anticipación en locales y <b>8</b> días hábiles de anticipación en foráneos.		
			De carga			
		Reproducción y engargolado	Reproducción	2	N/A	2
			Engargolado	2	N/A	2
		Servicios diversos	Préstamo de equipo	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>05</b> días hábiles de anticipación.		
			Cerrajería con personal interno	2	N/A	2
Cerrajería con personal externo	2		Variable	Variable		
Seguridad		Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>05</b> días hábiles de anticipación.			
Adquisición de servicios, bienes e insumos		Nacional - Prestación de servicios no relacionados con la obra.	10	Según la cotización del proveedor	10 + Según la cotización del proveedor	

\*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 Facultad de Medicina, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <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 a realizar.</li> <li>En caso de requerirse algún insumo, el administrador deberá proveer el mismo en máximo 5 días o se cancelará la solicitud y se deberá elaborar una nueva cuando se cuente con el insumo solicitado.</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>2 a 10</b> 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 en <b>5</b> 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.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa o C. Luis Rodríguez Castillo.</li> <li>Horarios de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs.</li> <li>Teléfono de atención: extensiones 32479, 45088 y 45087.</li> <li>Correo electrónico: vhernandeze@facmed.unam.mx</li> </ol>

**Mantenimiento a equipo**

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <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>En caso de requerirse algún insumo, el administrador deberá proveer el mismo en máximo 5 días o se cancelará la solicitud y se deberá elaborar una nueva cuando se cuente con el insumo solicitado.</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</b> días hábiles 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>Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa o C. Luis Rodríguez Castillo.</li> <li>Horarios de atención: lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs.</li> <li>Teléfono de atención: extensiones 32479, 45088 y 45087</li> <li>Correo electrónico: vhernandez@facmed.unam.mx</li> </ol>

## Mantenimiento a parque vehicular

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <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> </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</b> días hábiles 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:</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa y C. 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 y 32505</p> <p>d) Correo electrónico: vhernandez@facmed.unam.mx</p>

**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 Facultad de Medicina.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</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> </ul> <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</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><b>05</b> días hábiles con propio.</li> <li><b>Variable</b> días hábiles correo ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li><b>Variable</b> días hábiles mensajería especializada, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Archivo y Correspondencia</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): C. José Huerta Baltazar.</li> <li>Horarios de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5623-2437.</li> <li>Correo electrónico: Jhuerta@unam.mx</li> </ol>

## 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 Facultad de Medicina.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <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 o cuidado especial para el traslado.</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>5</b> días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con <b>8</b> días hábiles de anticipación.</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>8</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: Depto. De Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa y C. 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

<b>Descripción</b>	<p>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.</p> <p>NOTA: las impresiones que rebasen las dimensiones de 12" x 18", así como los engargolados superiores al tamaño carta, deberán solicitarse al Proceso de bienes y suministros.</p>
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada; y/o.</li> </ul>
<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>	<p>Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Imprenta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Lic. Liliana Garrido y C. Leticia Bernal Cilia.</li> <li>Horarios de atención: lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs</li> <li>Teléfono de atención: Directo 5623-2437</li> <li>Correo electrónico: lilianagarrido@unam.mx</li> </ul>



**Servicios diversos**  
**Préstamo de equipo**

<b>Descripción</b>	Préstamo de 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.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <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>05</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entregar el equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>05</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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa y C. Luis Rodríguez Castillo.</li> <li>Horarios de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs</li> <li>Teléfono de atención: extensiones 32479, 45088, 45087.</li> <li>Correo electrónico: vhernandeze@facmed.unam.mx</li> </ol>

**Servicios diversos**  
**Cerrajería con personal interno o externo**

<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, así como duplicado de llaves.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</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 interno: <b>02</b> días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: 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>02</b> 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.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<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**

<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 Facultad de Medicina.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <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 <b>05</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: <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</li> <li>aviso a Protección civil.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>05</b> 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>	La solicitud debe entregarse en: <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa y C. Luis Rodríguez Castillo.</li> <li>Horarios de atención: lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs.</li> <li>Teléfono de atención: extensiones 32479, 45088, 45087.</li> <li>Correo electrónico: vhernandeze@facmed.unam.mx</li> </ol>

## Adquisición de servicios, bienes e insumos nacionales

<b>Descripción</b>	Contratar servicios no relacionados con obra
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capturar la Solicitud Interna de Compra en el Sistema Institucional de Compras (SIC), anexando el oficio con Vo. Bo. de la Secretaría Administrativa, con la descripción del servicio a contratar, acompañada, en su caso, de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotización del servicio con vigencia mínima de 40 días (Opcional) y, de ser el caso, Carta de no conflicto de intereses.</li> <li>• Descripción del servicio.</li> <li>• Datos de contacto del requirente.</li> </ul> </li> <li>2. La Solicitud Interna de Compra la deberá firmar en el SIC, el personal responsable del área requirente.</li> </ol> <p><b>Nota:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. La compra está sujeta a: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Suficiencia presupuestal.</li> </ol> </li> </ol>
<b>Resultados del servicio</b>	Prestación del servicio requerido solicitado conforme a los requisitos especificados en la solicitud interna autorizada y en los tiempos establecidos.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>a) Servicio no relacionado con la obra: 10 + Según cotización del proveedor.</p> <p>En un periodo de 10 días hábiles se informará al usuario de las fechas de entrega.</p> <p><b>Importante:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El tiempo de entrega del proveedor está definido en la cotización.</li> <li>2. Para la contratación de servicios mayores a 3,000 salarios mínimos se deberá considerar el tiempo de respuesta Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria (DGELU) de 10 días hábiles adicionales aproximadamente, para validar el contrato.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. <b>Inicio del servicio:</b> Fecha de recepción de la solicitud (completa, con oficio y Vo.Bo.) por parte del proceso de servicios generales.</li> <li>II. <b>Término del tiempo interno:</b> Fecha en que se formaliza el servicio.</li> <li>III. <b>Término del servicio:</b> Fecha en que el servicio esté disponible para ser proporcionado: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Servicios no relacionados con la obra: Fecha en que el proveedor presta el servicio o concluye la vigencia del contrato.</li> </ul> </li> </ol>

<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>La recepción de la solicitud se realiza a través del SIC y en el Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Para el seguimiento de la prestación del servicio, favor de dirigirse a:</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Víctor Antonio Hernández Espinosa.</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>
---	---

#### 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	31/08/2023	<p>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).</p> <p>Se adiciona como requisito que los insumos necesarios para atender necesidades de los departamentos deben ser proporcionados por los administradores.</p>

#### 5. ANEXOS

No aplica.