



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE MEDICINA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

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

FACULTAD DE MEDICINA



	NOMBRE	FUNCIÓN
Elaboró	Mtro. José Rafael Campos Padrón	Responsable del proceso de Servicios Generales
Revisó	MGC. Ángel de Jesús Díaz Acosta	Representante de la SA ante el Sistema de Gestión de la Calidad
Autorizó	Mtra. María de Lourdes Salinas González	Encargada del Despacho de la Secretaría Administrativa

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 las y 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 5 días hábiles de anticipación en locales y 8 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 05 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 05 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 de la persona 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"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar. 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.
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 10 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 5 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>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p>a) Responsable(s): Mtro. José Rafael Campos Padrón o 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 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: extensiones 32479, 45088 y 45087.</p> <p>Correo electrónico: serviciosgenerales@famed.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"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada. Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. 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.
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> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Mtro. José Rafael Campos Padrón o C. 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 y 45087 Correo electrónico: serviciosgenerales@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"> Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> 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	<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:</p> <p>a) Responsable(s): Mtro. José Rafael Campos Padrón 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>Correo electrónico: serviciosgenerales@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"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</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"> 05 días hábiles con propio. Variable días hábiles correo ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. Variable días hábiles mensajería especializada, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Archivo y Correspondencia</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): C. José Huerta Baltazar. Horarios de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00. Teléfono de atención: directo 5623-2437. <p>Correo electrónico: jhuerta@unam.mx</p>

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"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> 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 o cuidado especial para el traslado. <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 5 días hábiles de anticipación. 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	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): Mtro. José Rafael Campos Padrón 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>Correo electrónico: serviciosgenerales@facmed.unam.mx</p>

Reproducción y/o engargolado

Descripción	<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>
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.
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	<p>Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Imprenta</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsable(s): Lic. Liliana Garrido y C. 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 <p>Correo electrónico: lilianagarrido@unam.mx</p>

Servicios diversos
Prestamos de Equipo

Descripción	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.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 05 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	05 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> <p>a) Responsable(s): Mtro. José Rafael Campos Padrón 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.</p> <p>d) Correo electrónico: serviciosgenerales@facmed.unam.mx</p>

Servicios diversos
Cerrajería con personal interno o externo

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, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Tiempo con personal interno: 02 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 02 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>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Mtro. José Rafael Campos Padrón 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.</p> <p>d) Correo electrónico: serviciosgenerales@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"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> 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 05 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: <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	05 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: Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Mtro. José Rafael Campos Padrón 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.</p> <p>d) Correo electrónico: serviciosgenerales@facmed.unam.mx</p>

**Adquisición de servicios, bienes e insumos nacionales
(Prestación de servicios no relacionados con la obra)**

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

Responsable, lugar, días y horarios de atención	<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): Mtro. José Rafael Campos Padrón</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: serviciosgenerales@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	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).
02	05/06/2024	Adecuación del documento por actualización del SGC.

5. ANEXOS

No aplica.