



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
FACULTAD DE CIENCIAS

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



Elaboró	Ing. Javier Martínez Amézquita	Responsables del Proceso	
Revisó	Ing. Javier Martínez Amézquita	Representante de la Secretaria Administrativa	
Autorizó	Lic. Laura V. Orozco Rodríguez	Secretaria 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 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 Ciencias**, 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 preventivo y correctivo	A infraestructura con personal interno	3	N/A	3
	A infraestructura con personal externo	N/A	5	5
	A equipo	10	variable	10
Transporte	Personas o carga	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		

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 Ciencias, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Unidades Académico Administrativas
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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	<p>Tiempo con personal interno: 18 días hábiles para reparaciones sujeto a disponibilidad de material, en caso de tener que coordinar con otras áreas se le informara al usuario el tiempo de ejecución aproximada</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 10 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: la Coordinación de Mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Ing. Javier Martínez Amézquita. 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: directo 5622-4895 d) Correo electrónico: coordinacion.mantenimiento@ciencias.unam.mx

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la Facultad de Ciencias, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 10 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: la Coordinación de Mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Responsable(s): Ing. Javier Martínez Amézquita. f) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs. g) Teléfono de atención: directo 5622-4895 h) Correo electrónico: coordinacion.mantenimiento@ciencias.unam.mx

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Facultad de Ciencias, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del resguardo del vehículo. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada. ó • 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 05 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 el Departamento de Prácticas de Campo</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Victor Hugo Piña Sánchez. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:00 y de 17:30 a 19:00 c) Teléfono de atención: directo 5622-4812 d) Correo electrónico: victorsanchez@ciencias.unam.mx

SERVICIO DE TRANSPORTE
De personas o carga y Prácticas Escolares

Descripción	Proporcionar o gestionar los servicios de transporte de personal, de carga y Prácticas Escolares a fin de coadyuvar en el cumplimiento de las funciones sustantivas y administrativas de la Facultad de Ciencias.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de las distintas áreas que necesiten trasladarse por alguna situación oficial, acudir a reuniones, etc.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0302 Rev.3 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar, así como alguna observación adicional. • En caso de materiales o equipo a trasladar, mencionar si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado. <p>Locales: Entregar la solicitud con 1 día hábil de anticipación.</p> <p>Prácticas Escolares: entregar solicitud F2, F6SV, REV.1 con tres semanas de anticipación y debidamente requisitada.</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar y programar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Prácticas de Campo</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Responsable(s): Victor Hugo Piña Sánchez. f) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:00 y de 17:30 a 19:00 g) Teléfono de atención: directo 5622-4812 h) Correo electrónico: victorsanchez@ciencias.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	03/05/2021	Adecuación del documento
02	29/04/22	Adecuación del documento por cambio de Administración y responsables de los Procesos de; Personal, Servicios Generales y Representante.

5. ANEXOS

No aplica.