



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ACATLÁN

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



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Ing. Hugo César González Ramírez	Superintendente de Obras y Mantenimiento	
	Carlos Armando Rosas Cruz	Jefe de la Unidad de Servicios a la Comunidad	
Revisó	Lic. Jesús Jiménez Cruz	Representante Secretario Administrativo	
Autorizó	Mtro. José Luis Castañón Zurita	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 esta Entidad Académica, 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 Estudios Superiores Acatlán, en la perspectiva de una mejora continua.

## 2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO	EXTERNO	TOTAL, PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	<p>A infraestructura con personal interno (albañilería, carpintería, cerrajería, electricidad, herrería, plomería, pintura y jardinería)</p> <p>El tiempo interno se determina según el grado de dificultad del servicio, a los factores operativos y de respuesta por parte del personal: Del Departamento de Servicios Generales, dando aviso y en acuerdo con el usuario.</p> <p>1.- Mantenimiento menor:</p>	1 día hábil a 85 días hábiles.	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nivel 1: 1 a 3</li> <li>● Nivel 2: 4 a 15</li> <li>● Nivel 3: de 15 a 45</li> <li>● Nivel 4: de 45 a 85.</li> </ul>
	<p>2.- Mantenimiento mayor de acuerdo a las características y magnitud de lo solicitado, mediante compañías prestadoras de servicio.</p>		1 día hábil a 65 días Hábiles. Según el grado de dificultad del servicio y factores operativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nivel 1: 1 a 15</li> <li>● Nivel 2: 15 a 25</li> <li>● Nivel 3: de 25 a 65</li> </ul>

	A equipo	5	10	15
	A parque vehicular	No aplica	1-30 días hábiles según el grado de dificultad del servicio y factores operativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nivel 1: 1 a 2</li> <li>● Nivel 2: 2-10</li> <li>● Nivel 3: 10 a 30</li> </ul>
Correspondencia	Con propio	2	No aplica	2
	Correo ordinario	2	2	4
	Mensajería especializada	2	2	2
Transporte	De personas	5	No aplica	5
	De carga	5	No aplica	5
Reproducción y engargolado	Reproducción	2	No aplica	2
	Engargolado	No aplica	No aplica	No aplica
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	3	No aplica	3
Servicios Diversos	Limpieza	2	No aplica	2

Los insumos relativos al servicio de cafetería son entregados directamente a las áreas solicitantes por el Departamento de Almacenes e Inventarios.

\*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

Fecha de inicio: Cuando se da el Visto Bueno 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).

**Nota:** Los servicios que se ofrecen en el catálogo, pueden ser solicitados de manera digital, a través de correo electrónico, con el formato correspondiente, si existe cualquier duda puedes enviar un correo que se encuentra como contacto en cada ficha de servicio.

### 3. FICHAS DE SERVICIO

#### MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la (FES ACATLÁN), a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Secretarios, Coordinadores, Jefes de Unidad, Jefes de Programa y Jefes de Departamento.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entregar correctamente llena y firmada la Solicitud Única de Servicio F01 PSG 0101</li> <li>● Especificar el rubro del servicio solicitado (albañilería, electricidad, herrería, cerrajería, carpintería, etc.).</li> <li>● Describir el trabajo de mantenimiento a realizar lo más detallado posible (qué se va a hacer y dónde se hará el trabajo).</li> <li>● Anotar el tipo de material o acabado y medidas en su caso.</li> <li>● Firmar la solicitud por el responsable directo y firma de visto bueno del jefe inmediato.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del trabajo de acuerdo a lo solicitado en las fechas convenidas conforme a lo establecido con el usuario.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: <b>65 u 85</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>No aplica.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Superintendencia de Obras y Mantenimiento Ubicación: Edificio A-7, 1er nivel, A-713.</p> <p>a) Responsable: Ing. Hugo Cesar González Ramírez</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 555623-1676, extensiones 31-676 y 31 631.</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:superintendencia@acatlan.unam.mx">superintendencia@acatlan.unam.mx</a></p>

## MANTENIMIENTO A EQUIPO

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la (FES ACATLÁN), a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Secretarios, Coordinadores, Jefes de Unidad, Jefes de Programa y Jefes de Departamento con firma de Visto Bueno del jefe inmediato.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	Entregar correctamente requisitada y firmada: a) Solicitud única de Servicio F01 PSG 0101
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del trabajo de acuerdo a lo solicitado en las fechas convenidas conforme a lo establecido con el usuario.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>Tiempo variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.  En 5 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	La solicitud debe entregarse en: Superintendencia de Obras y Mantenimiento Ubicación: Edificio A-7, 1er nivel, A-713.  a) Responsable: Ing. Hugo Cesar González Ramírez b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. c) Teléfono de atención: directo 555623-1676, extensiones 31-676 y 31-631. d) Correo electrónico: <a href="mailto:superintendencia@acatlan.unam.mx">superintendencia@acatlan.unam.mx</a>

**MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la FES Acatlán, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Secretarios, Coordinadores, Jefes de Unidad, Jefes de Programa y Jefes de Departamento con firma de Visto Bueno del jefe inmediato
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a>.</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>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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Transportes y Servicios de Apoyo, ubicado en el edificio de la Unidad de Servicios a la Comunidad, planta alta.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. José Gustavo Domínguez Vargas, Jefe del Departamento de Transportes y Servicios de Apoyo</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55-5623-1782.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:dtransportes@acatlan.unam.mx">dtransportes@acatlan.unam.mx</a></li> </ol>

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA**  
**Con propio, Correo ordinario, Mensajería Especializada**

<b>Descripción</b>	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la FES Acatlán.
<b>Usuario(s)</b>	Secretarios, Coordinadores, Jefes de Unidad, Jefes de Programa y Jefes de Departamento con firma de Visto Bueno del jefe inmediato
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a> para servicios foráneos.</li> <li>• Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201. (Hasta 10 oficios) en caso de ser correspondencia local se anotará en la bitácora.</li> <li>• Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Cantidad de documentos que se requiere enviar.</li> <li>• Acuse(s) respectivo(s).</li> <li>• Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de la 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: Copia de la guía.</p>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>2 días hábiles con propio</p> <p>2 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</p> <p>2 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Transportes y Servicios de Apoyo, ubicado en el edificio de la Unidad de Servicios a la Comunidad, planta alta.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. José Gustavo Domínguez Vargas Jefe del Departamento de Transportes y Servicios de Apoyo</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55-5623-1782.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:dtransportes@acatlan.unam.mx">dtransportes@acatlan.unam.mx</a></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 FES Acatlán.
<b>Usuario(s)</b>	Secretarios, Coordinadores, Jefes de Unidad, Jefes de Programa y Jefes de Departamento con firma de Visto Bueno del jefe inmediato
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar solicitud de servicio de transporte F04 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a></li> <li>• Especificar claramente el día, hora, lugar origen, 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>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para traslados foráneos, así como alumnos, asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</li> </ul> <p>Locales: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 días hábiles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las solicitudes de servicio serán atendidas de acuerdo al orden de recepción.</li> <li>- Los servicios solicitados ya sean de personal, carga o foráneos, serán atendidos y autorizados dependiendo de la disponibilidad de horario, vehículos y oficiales de transporte.</li> <li>- La recepción de la solicitud de servicio no implica la autorización del mismo, estará sujeta a revisión de calendario para su aprobación.</li> <li>- Bajo ningún caso, será posible el préstamo de vehículos a usuarios no autorizados para su manejo.</li> </ul>
<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>	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.



<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Transportes y Servicios de Apoyo, ubicado en el edificio de la Unidad de Servicios a la Comunidad, planta alta.</p> <p>a) Responsable: Ing. José Gustavo Domínguez Vargas Jefe del Departamento de Transportes y Servicios de Apoyo                  b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.                  c) Teléfono de atención: directo 55-5623-1782.                  d) Correo electrónico: <a href="mailto:dtransportes@acatlan.unam.mx">dtransportes@acatlan.unam.mx</a></p>
---	---

**REPRODUCCIÓN**

<p><b>Descripción</b></p>	<p>Proporcionar o gestionar al personal de la FES Acatlán, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades administrativas y académicas.</p>
<p><b>Usuario(s)</b></p>	<p>Secretarios, Coordinadores, Jefes de Unidad, Jefes de Programa y Jefes de Departamento con firma de Visto Bueno del jefe inmediato</p>
<p><b>Requisitos para solicitar el servicio</b></p>	<p>Si se solicitan 30 o más reproducciones se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar solicitud de reproducción y engargolado de documentos F02 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada, a través de la página <a href="http://www.servicios.presupuesto.unam.mx">www.servicios.presupuesto.unam.mx</a></li> <li>• Si se solicitan menos de 30 reproducciones, se requiere:</li> <li>• Registrar en el Control de reproducción de documentos F03 PSG 0201</li> </ul>
<p><b>Resultados del servicio</b></p>	<p>Entrega de la cantidad de reproducciones solicitadas, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.</li> </ul>
<p><b>Tiempo de respuesta</b></p>	<p>2 días hábiles para realizar el servicio, sin embargo, con base al volumen puede aumentar el tiempo de respuesta.</p>
<p><b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b></p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Transportes y Servicios de Apoyo, ubicado en el edificio de la Unidad de Servicios a la Comunidad, planta alta.</p> <p>a) Responsable: Ing. José Gustavo Domínguez Vargas Jefe del Departamento de Transportes y Servicios de Apoyo.                  b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.                  c) Teléfono de atención: directo 55-5623-1782.                  d) Correo electrónico: <a href="mailto:dtransportes@acatlan.unam.mx">dtransportes@acatlan.unam.mx</a></p>

NOTA: Respecto del servicio de engargolado, la Facultad no cuenta con el equipo para brindar el servicio.

## SEGURIDAD PARA CASOS ESPECÍFICOS

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de seguridad para eventos que fueron solicitados con antelación, 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 FES Acatlán.
<b>Usuario</b>	Secretarios, Coordinadores, Jefes de unidad, Jefes de Programa y Jefes de Departamento.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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>● La solicitud debe presentarse con 3 días de anticipación</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>Otorgar servicio de seguridad con calidad</p> <p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <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 aviso a Protección civil.</li> </ul>
<b>Características del servicio( Tiempo de respuesta)</b>	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.

<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Vigilancia, ubicado en el edificio de la Unidad de Servicios a la Comunidad, planta alta.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Responsable: Lic. Erasmo González Castro, Jefe del Departamento de Vigilancia.</li><li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</li><li>c) Teléfono de atención: directo 55-5623-1778 y 55 5623 1789.</li><li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:dvigilancias@acatlan.unam.mx">dvigilancias@acatlan.unam.mx</a></li><li>e) La solicitud debe entregarse en: Departamento de Vigilancia</li></ul>
---	--

**LIMPIEZA Y TRASLADO DE BIENES**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Facultad de Estudios Superiores Acatlán, y de traslado de bienes, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene, así como los servicios de traslado de mobiliario y equipo.
<b>Usuario(s)</b>	Secretarios, Coordinadores, Jefes de Unidad, Jefes de Programa y Jefes de Departamento con firma de Visto Bueno del jefe inmediato
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios diversos F01 PSG 023013 vigente debidamente requisitada y autorizada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Solicitar el servicio con un día de anticipación</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horarios solicitados, o traslado de mobiliario y/o equipo en la fecha y especificaciones solicitadas por el usuario.
<b>Tiempo de respuesta</b>	3 día hábiles para realizar el servicio
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Intendencia, ubicado en la Unidad de Servicios a la Comunidad, planta baja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Mtra. Anabel Malvaez Angeles</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 15:00 hrs.</li> <li>c) Teléfono de atención 55-56-23-17-80</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:dintendencia@acatlan.unam.mx">dintendencia@acatlan.unam.mx</a></li> </ul>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
01	03/04/2020	Adecuación del documento por actualización del SGC.
02	05/05/2021	Adecuación del documento por el cambio del responsable del Departamento de Servicios de Transportes y la nueva marcación de números locales.
03	17/01/2023	Adecuación del documento por el cambio del responsable del Departamento de Intendencia.

#### 5. ANEXOS

No aplica