



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

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



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	C.P. Miguel Ángel Cuicas Valdez	Responsable de Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Ing. Luis Enrique Baltazar Paz	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	Lic. Jaime Jiménez Cruz	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 la entidad, 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 Cuautitlán, 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 equipo electromecánico.	30		30
	A inmueble menor.	30		30
	A inmueble mayor *	120	180	120 interno 180 externo
	Menor de parque vehicular.	1	15	16
	Mayor de parque vehicular. *	10	120	130
	Equipo de cómputo de la Secretaría Administrativa*	5	30	35
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	N/A	3
	Correo ordinario	3	de acuerdo con fechas establecidas	
	Mensajería especializada	3	de acuerdo con fechas establecidas	
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es: Local: con <b>5</b> días hábiles de anticipación. Foráneo: con <b>20</b> días hábiles de anticipación.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	30	N/A	30
	Engargolado	30	N/A	30
Servicios diversos	Lavandería*	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>15</b> días hábiles de anticipación. *		
	Solicitud de limpieza*			
	Fumigación y menaje *			
Seguridad	Seguridad para eventos especiales*	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>8</b> días hábiles de anticipación. *		

\*Servicio; considerando la suficiencia presupuestal y recursos humanos.

**Fecha de inicio:** Cuando se da el Vo. Bo. de la confirmación de los requisitos del servicio por parte del responsable del servicio.

**Fecha de término:** Cuando se concluye el servicio (fecha de liberación registrada en la solicitud).

Nota: La forma única de servicio F01 PSG 0101 vigente se encuentra en la página de cada departamento o área y en la siguiente liga:

[https://www.cuautitlan.unam.mx/institucional/descargas/coord\\_serv\\_generales/F01\\_PSG\\_0101\\_2018.xls](https://www.cuautitlan.unam.mx/institucional/descargas/coord_serv_generales/F01_PSG_0101_2018.xls)

## 3. FICHAS DE SERVICIO

## MANTENIMIENTO A EQUIPO ELECTROMECAÁNICO

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento, reparación, instalación y mejoramiento del equipamiento de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. (Equipo hidroneumático, subestaciones eléctricas, plantas de emergencia, equipo de refrigeración, equipos de aire acondicionado, equipos de presión y vapor, equipos de gas, elevadores y montacargas, campanas de extracción, tractores, plantas de soldar), a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretarios, Jefes de Departamento, Jefes de Unidades Administrativas, Delegados Administrativos, Jefes de Sección.</li> </ul>
<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 firma de autorización del solicitante.</li> </ul> <p>Descripción clara del servicio solicitado; se debe especificar la UR del área en la forma única de servicio.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Realización del servicio, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>a) Trabajo realizado por el Departamento de Mantenimiento, 30 días hábiles. b) Trabajo realizado por proveedor de Superintendencia de Obras, 30 días hábiles.</p> <p>Tiempo externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente, 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Superintendencia de Obras</p> <p>a) Responsable(s) <b>Campo Uno, Campo Cuatro y CATyV:</b> L. C. Patricia Javier Pérez. Superintendencia de Obras.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</p> <p>c) Teléfono de atención: 555623 1906 y 555870 5675</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:superintendencia@cuautitlan.unam.mx">superintendencia@cuautitlan.unam.mx</a></p>

## MANTENIMIENTO A INMUEBLE MENOR

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios, cambios, reparación, instalación, mantenimiento y mejoramiento de áreas, mobiliario e infraestructura de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. (Pintura, plomería, herrería, carpintería, electricidad, cerrajería y jardinería), a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretarios, Coordinadores de Carrera, Jefes de Departamento, Delegados Administrativos.</li> </ul>
<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 firma de autorización del solicitante.</li> <li>Descripción clara del servicio solicitado; se debe especificar la UR del área en la forma única de servicio.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Realización del servicio, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>a) Trabajo realizado por el Departamento de Mantenimiento, 30 días hábiles. b) Trabajo realizado por proveedor de Superintendencia de Obras, 30 días hábiles.</p> <p>Tiempo externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente, 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p><b>Campo Uno</b></p> <p>a) Responsable: Ing. Otilio Gómez Alcántara. Departamento de Mantenimiento b) Teléfono de atención: 555623 2036 c) Correo electrónico: <a href="mailto:mantenimiento.campo1@cuautitlan.unam.mx">mantenimiento.campo1@cuautitlan.unam.mx</a></p> <p><b>Campo Cuatro</b></p> <p>a) Responsable: L. C. Patricia Javier Pérez. Superintendencia de Obras b) Correo electrónico: <a href="mailto:superintendencia@cuautitlan.unam.mx">superintendencia@cuautitlan.unam.mx</a> c) Teléfono de atención: 555623 1906</p> <p>a) Responsable: Ing. Raúl Carrillo Velázquez. Departamento de Mantenimiento b) Teléfono de atención: 555623 1850 c) Correo electrónico: <a href="mailto:mantenimiento@cuautitlan.unam.mx">mantenimiento@cuautitlan.unam.mx</a></p> <p><b>CATyV</b></p> <p>a) Responsable Arq. María Olivia Rolón Rubira. Delegación Administrativa. b) Teléfono de atención: 555817 3478 y 555817 3479, ext. 1000 c) Correo electrónico: <a href="mailto:delegacion.administrativa.cat@cuautitlan.unam.mx">delegacion.administrativa.cat@cuautitlan.unam.mx</a></p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</p>

## MANTENIMIENTO A INMUEBLE MAYOR

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios cambios, reparación, instalación, mantenimiento y mejoramiento de áreas, mobiliario e infraestructura de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. (Pintura, plomería, herrería, carpintería, electricidad, cerrajería, albañilería, estacionamientos, caminos, áreas deportivas, impermeabilización, construcción y ampliación), que impliquen cambios sustanciales a la infraestructura, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretarios, Coordinadores de Carrera, Jefes de Departamento, Delegados Administrativos.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La solicitud deberá entregarse a la Secretaría Administrativa.</li> <li>Descripción clara del servicio solicitado.</li> <li>En su caso, dictamen del Programa de aprobación y Seguimiento a asignaciones de Obra y de Servicios Relacionados (PASAOR).</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Realización del servicio, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>a) Trabajo realizado por el Departamento de Mantenimiento, 120 días hábiles. *</p> <p>b) Trabajo realizado por proveedor de Superintendencia de Obras, 180 días hábiles. *</p> <p>Tiempo externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente, 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> <p>*Servicio considerando la suficiencia presupuestal y recursos humanos.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud de <b>Campo Uno, Campo Cuatro y CATyV</b> debe entregarse en:</p> <p>a) Responsable: Lic. Jaime Jiménez Cruz. Secretaría Administrativa</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</p> <p>c) Teléfono de atención: 555623 1909 y 555623 1910</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jjcruz@unam.mx">jjcruz@unam.mx</a></p>

## MANTENIMIENTO MENOR A PARQUE VEHICULAR

<b>Descripción</b>	Gestionar el servicio de afinaciones, verificación de frenos, problemas del sistema eléctrico, así como fallas por uso y desgaste del parque vehicular bajo resguardo de la FES Cuautitlán, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretarios, Coordinadores de Carrera, Jefes de Departamento, Delegados Administrativos.</li> </ul>
<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 de manera clara el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> <li>Se debe especificar la UR del área en la forma única de servicio.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Realización del servicio al vehículo de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p><b>Tiempo variable.</b> 16 días; la realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización (aproximadamente 8 días hábiles). *</p> <p>*Servicio considerando la suficiencia presupuestal.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Joaquín Ramón Landeros García. Área de Transportes y Fotocopiado</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</li> <li>c) Teléfono de atención: 55 5623 1848</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:transportesyfotocopiado@cuautitlan.unam.mx">transportesyfotocopiado@cuautitlan.unam.mx</a></li> </ul>

## MANTENIMIENTO MAYOR A PARQUE VEHICULAR

<b>Descripción</b>	Gestionar el servicio para llevar a cabo trabajos por ajuste de motor, por siniestro, hojalatería y pintura del parque vehicular bajo resguardo de la FES Cuautitlán, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretarios, Coordinadores de Carrera, Jefes de Departamento, Delegados Administrativos.</li> </ul>
<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 de manera clara el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> <li>Se debe especificar la UR del área en la forma única de servicio.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Realización del servicio al vehículo de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p><b>Tiempo variable.</b> 130 días; 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>*Servicio considerando la suficiencia presupuestal.</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. Joaquín Ramón Landeros García. Área de Transportes y Fotocopiado</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</li> <li>Teléfono de atención: 555623 1848</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:transportesyfotocopiado@cuautitlan.unam.mx">transportesyfotocopiado@cuautitlan.unam.mx</a></li> </ol>

## MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo de cómputo de la Secretaría Administrativa bajo resguardo de la FES Cuautitlán, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables de área de la Secretaría Administrativa.</li> </ul>
<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 claramente el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo de cómputo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del equipo de cómputo 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>Interno: de 5 días</p> <p>Externo: de 30 días, 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Ing. Luis Enrique Baltazar Paz. Departamento de Evaluación de Sistemas y Procedimientos Administrativos. Francisco González Pacheco. Técnico</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</li> <li>Teléfono de atención: directo 555623 1912 ó 555623 1816.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:luisbp@comunidad.unam.mx">luisbp@comunidad.unam.mx</a></li> </ol>



**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 FES Cuautitlán.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables de área.</li> </ul>
<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 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; se debe especificar la UR del área en la forma única de servicio.</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>3</b> días hábiles con propio.</li> <li>Ordinario y Especializado depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<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. Joaquín Ramón Landeros García. Área de Transportes y Fotocopiado</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</li> <li>Teléfono de atención: 555623 1848</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:transportesyfotocopiado@cuautitlan.unam.mx">transportesyfotocopiado@cuautitlan.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 Cuautitlán.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<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 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>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</b></li> <li>• <b>Locales: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación a la fecha del evento.</b></li> <li>• <b>Foráneos: Entregar la solicitud con 20 días hábiles de anticipación a la fecha del evento.</b></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>	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. Joaquín Ramón Landeros García. Área de Transportes y Fotocopiado</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</li> <li>Teléfono de atención: 555623 1848</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:transportesyfotocopiado@cuautitlan.unam.mx">transportesyfotocopiado@cuautitlan.unam.mx</a></li> </ol>

## REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar el servicio de reproducción y engargolado de documentos al personal de la FES Cuautitlán, que se requiera para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F02 PSG 0201 Solicitud de reproducción y engargolado de documentos, debidamente requisitada y firmada.</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>	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud <b>con un máximo de 30 días hábiles</b> .
<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. Joaquín Ramón Landeros García. Área de Transportes y Fotocopiado. Javier González Gaviño. Responsable de Fotocopiado.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</li> <li>Teléfono de atención: 555623 1855.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:impresionsc4@comunidad.unam.mx">impresionsc4@comunidad.unam.mx</a></li> </ol>

**SERVICIOS DIVERSOS  
LAVANDERIA**

<b>Descripción</b>	Gestionar el servicio para los trabajos de lavandería al personal de la FES Cuautitlán, para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada.</li> </ul> <p>Nota: La realización del servicio se encuentra sujeta a la disponibilidad de recursos materiales, humanos y financieros.</p> <p>Se debe especificar la UR del área en la forma única de servicio.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega o ejecución del servicio, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir <b>la solicitud con un mínimo de 15 días hábiles de anticipación.</b>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Joaquín Ramón Landeros García. Área de Transportes y Fotocopiado</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</li> <li>c) Teléfono de atención: 555623 1848</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:transportesyfotocopiado@cuautitlan.unam.mx">transportesyfotocopiado@cuautitlan.unam.mx</a></li> </ol>

**SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la FES Cuautitlán, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables de área.</li> </ul>
<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><b>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</b></li> <li><b>Entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación.</b></li> </ul> <p>Nota: La realización del servicio se encuentra sujeta a la disponibilidad de recursos materiales, humanos y financieros; se debe especificar la UR del área en la forma única de servicio.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario acordados.
<b>Tiempo de respuesta</b>	Con base a las fechas acordadas con el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p><b>Campo Uno</b></p> <p>a) Responsable: Ing. Armando Jiménez Rojo. Delegación Administrativa b) Teléfono de atención: 555623 2035 c) Correo electrónico: <a href="mailto:unidad.administrativa.c1@cuautitlan.unam.mx">unidad.administrativa.c1@cuautitlan.unam.mx</a></p> <p><b>Campo Cuatro</b></p> <p>a) Responsable: C.P. Miguel Ángel Cuicas Valdez. Departamento de Servicios Generales. b) Teléfono de atención: 555623 1849, 555870 5662 y 555623 1848 c) Correo electrónico: <a href="mailto:cuicasvm@comunidad.unam.mx">cuicasvm@comunidad.unam.mx</a></p> <p><b>CATyV</b></p> <p>a) Responsable: Arq. María Olivia Rolón Rubira. Delegación Administrativa. b) Teléfono de atención: 555817 3478 y 555817 3479, ext. 1000 c) Correo electrónico: <a href="mailto:delegacion.administrativa.cat@cuautitlan.unam.mx">delegacion.administrativa.cat@cuautitlan.unam.mx</a></p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</p>

**SERVICIOS DIVERSOS  
FUMIGACIÓN Y MENAJE**

<b>Descripción</b>	Gestionar y proporcionar los servicios de contratación de fumigación y menaje requeridos por las diferentes instancias de la FES Cuautitlán, para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada.</li> <li><b>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</b></li> <li><b>La solicitud con un mínimo de 15 días hábiles de anticipación.</b></li> </ul> <p>Nota: La realización del servicio se encuentra sujeta a la disponibilidad de recursos materiales, humanos y financieros; se debe especificar la UR del área en la forma única de servicio.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega o ejecución del servicio, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	De acuerdo con las fechas acordadas con el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p><b>Campo Uno</b></p> <p>a) Responsable: Ing. Armando Jiménez Rojo. Delegación Administrativa  b) Teléfono de atención: 555623 2035  c) Correo electrónico: <a href="mailto:unidad.administrativa.c1@cuautitlan.unam.mx">unidad.administrativa.c1@cuautitlan.unam.mx</a></p> <p><b>Campo Cuatro</b></p> <p>a) Responsable: C.P. Miguel Ángel Cuicas Valdez. Departamento de Servicios Generales.  b) Teléfono de atención: 555623 1849, 555870 5662 y 555623 1848  c) Correo electrónico: <a href="mailto:cuicasvm@comunidad.unam.mx">cuicasvm@comunidad.unam.mx</a></p> <p><b>CATyV</b></p> <p>a) Responsable: Arq. María Olivia Rolón Rubira. Delegación Administrativa.  b) Teléfono de atención: 555817 3478 y 555817 3479, ext. 1000  c) Correo electrónico: <a href="mailto:delegacion.administrativa.cat@cuautitlan.unam.mx">delegacion.administrativa.cat@cuautitlan.unam.mx</a></p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</p>

**SEGURIDAD**  
**SEGURIDAD PARA EVENTOS ESPECIALES**

<b>Descripción</b>	Proporcionar en eventos especiales los servicios de vigilancia 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 FES Cuautitlán.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<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>• <b>Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</b></li> <li>• <b>Entregar la solicitud con 8 días hábiles de anticipación.</b></li> </ul> <p>Nota: La realización del servicio se encuentra sujeta a los recursos humanos disponibles en las fechas solicitadas por el usuario.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega o ejecución del servicio, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	Se determina de acuerdo con las fechas acordadas con el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <p><b>Campo Uno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. Armando Jiménez Rojo. Delegación Administrativa</li> <li>b) Teléfono de atención: 555623 2035</li> <li>c) Correo electrónico: <a href="mailto:unidad.administrativa.c1@cuautitlan.unam.mx">unidad.administrativa.c1@cuautitlan.unam.mx</a></li> </ul> <p><b>Campo Cuatro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: C.P. Miguel Ángel Cuicas Valdez. Departamento de Servicios Generales.</li> <li>b) Teléfono de atención: 555623 1849, 555870 5662 y 555623 1848</li> <li>c) Correo electrónico: <a href="mailto:cuciasvm@comunidad.unam.mx">cuciasvm@comunidad.unam.mx</a></li> </ul> <p><b>CATyV</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Arq. María Olivia Rolón Rubira. Delegación Administrativa.</li> <li>b) Teléfono de atención: 555817 3478 y 555817 3479, ext. 1000</li> <li>c) Correo electrónico: <a href="mailto:delegacion.administrativa.cat@cuautitlan.unam.mx">delegacion.administrativa.cat@cuautitlan.unam.mx</a></li> </ul> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</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	27/11/2020	Actualización de documento de acuerdo con la GM-PA 04 Guía metodológica para la elaboración de catálogos de servicios específicos, revisión 01.
02	30/04/2021	Actualización de responsables.
03	21/03/2022	Actualización de requisitos, responsables y correos electrónicos.
04	04/05/2022	Actualización de catálogo institucional
05	22/08/2022	Actualización de responsables.

#### 5. ANEXOS

No aplica.