






UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

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



Facultad de Estudios Superiores
IZTACALA

Elaboró	Ing. Ramón Castillo Torres	Superintendente General	
Revisó	CD Cruz Hernández Barreda	Representante de la Secretaría Administrativa ante el SGC	
Autorizó	CP Reina Isabel Ferrer Trujillo	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 Estudios Superiores Iztacala**, 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	3	N/A	3
		A infraestructura con personal externo	3	Variable	Variable
		A equipo	3	Variable	Variable
		A parque vehicular	3	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
		Correo ordinario	1	Requerido por la empresa	1 + Requerido por la empresa
		Mensajería especializada	1	Requerido por la empresa	1 + Requerido por la empresa
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 02 días hábiles de anticipación.		
		De carga			
	Seguridad		Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 02 días hábiles de anticipación.	

*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

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular de la Entidad, Secretarios, Jefes de División, Jefes de Carrera y Jefes de Departamentos.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. <p>Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</p> <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
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: 3 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 3 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>Departamento de Mantenimiento (mantenimiento con personal interno)</p> <p>Responsable: Arq. Arturo Chirinos Mac Beath</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 5623-1365 y 5623-1291</p> <p>Correo electrónico: archirinos@unam.mx</p> <p>Superintendencia General de Obras (mantenimiento con personal externo)</p>

	Responsable: Ing. Ramón Castillo Torres Horarios de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 Teléfono de Atención: 5623-1353 Correo electrónico: racastillo@unam.mx
--	--

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Titular de la Entidad, Secretarios, Jefes de División, Jefes de Carrera y Jefes de Departamentos.
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. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
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 03 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	La solicitud debe entregarse en: Superintendencia General de Obras Responsable: Ing. Ramón Castillo Torres Horarios de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 Teléfono de Atención: 5623-1353 Correo electrónico: racastillo@unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular de la Entidad, Secretarios, Jefes de División, Jefes de Carrera y Jefes de Departamentos.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
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 3 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: Superintendencia General de Obras</p> <p>Responsable: Ing. Ramón Castillo Torres</p> <p>Horarios de Atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00</p> <p>Teléfono de Atención: 5623-1353</p> <p>Correo electrónico: racastillo@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 Estudios Superiores Iztacala.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular de la Entidad, Secretarios, Jefes de División, Jefes de Carrera y Jefes de Departamentos.
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"> • 02 días hábiles con propio. • 01 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 01 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Área de Transportes:</p> <p>Jefe de Servicio Transportes: Guadalupe Vega Luna</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 5623-1177</p> <p>O en el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>Jefe del Departamento de Servicios Generales: Ing. César Arturo Martínez Hernández</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 h.</p>

	<p>Teléfono de atención: 5623-1111</p> <p>Correo electrónico: amartinez@unam.mx</p>
--	---

Transporte de personas o carga

Descripción	<p>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 Estudios Superiores Iztacala.</p>
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular de la Entidad, Secretarios, Jefes de División, Jefes de Carrera y Jefes de Departamentos.
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 2 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.</p> <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
Resultados del servicio	<p>Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</p>
Tiempo de respuesta	<p>02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.</p>

<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en el Área de Transportes:</p> <p>Jefe de Servicio Transportes: Guadalupe Vega Luna</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 5623-1177</p> <p>O en el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>Jefe del Departamento de Servicios Generales: Ing. César Arturo Martínez Hernández</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: 5623-1111</p> <p>Correo electrónico: amartinez@unam.mx</p>
---	--

Seguridad para eventos especiales

<p>Descripción</p>	<p>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 Estudios superiores Iztacala.</p>
<p>Usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Titular de la Entidad, Secretarios, Jefes de División, Jefes de Carrera y Jefes de Departamentos.
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<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 02 días hábiles de anticipación.
<p>Resultados del servicio</p>	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <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.
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.</p>

<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Vigilancia:</p> <p>Responsable: Lic. Juan Uribe Banda y encargados de turno</p> <p>Horarios de atención: lunes a domingo de 6:30 a 21:30 h</p> <p>Teléfono de atención: 5623-1350 y 5623-1355</p> <p>Correo electrónico: juribe@campus.iztacala.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).

5. ANEXOS

No aplica.