



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
FACULTAD DE ARQUITECTURA

– Catálogo de servicios
Proceso de Servicios Generales



	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Héctor Raúl Paz Camacho	Coordinador de Servicios Generales	
Revisó	Rubén Giovanni Castañeda Castro	Representante de la Secretaría Administrativa	
Autorizó	Mtra. Leda Duarte Lagunes	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 Arquitectura, 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	(1) A infraestructura con personal interno	3	N/A	3
	(1) A infraestructura con personal externo	5	Variable de acuerdo con la cotización del proveedor.	
	(2) A equipo	3	Variable de acuerdo con la valoración del proveedor.	
	(3) A parque vehicular	2	Variable de acuerdo con la cotización del proveedor.	
Correspondencia y/o paquetería	(4) Con propio	2	N/A	2
	(4) Correo ordinario	2	Variable de acuerdo con la fecha compromiso del proveedor	
	(4) Mensajería especializada	2	Variable de acuerdo con la fecha compromiso del proveedor	
Transporte	(5) De personas	Para servicios locales deberá entregar la solicitud de servicio con 1 día hábil de anticipación. Si la solicitud es para transporte foráneos deberá entregarse con 5 días hábiles de anticipación.		
	(5) De carga			
Reproducción y engargolado	(6) Reproducción	Variable, de acuerdo con el volumen requerido por el usuario.		
	(6) Engargolado			
Servicios diversos	(7) Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud se hace con 3 días hábiles de anticipación.		
	(8) Préstamo de equipo y salas de reunión	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
Seguridad	(9) Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 15 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

1. MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Facultad de Arquitectura, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
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. 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: 3 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Se dará respuesta en 5 días hábiles, considerando 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 se requiera realizar el servicio con personal externo los días son variables y se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha de compromiso en la solicitud de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Responsable(s): Arq. Héctor Raúl Paz Camacho, Coordinador de Servicios Generales Patricia Hernández Martínez, secretaria</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-0322 y 5622-0323</p> <p>Correo electrónico: serv.gen@fa.unam.mx</p>

2. MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Facultad de Arquitectura, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
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 equipo.
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 un máximo de 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 la Coordinación de Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Arq. Héctor Raúl Paz Camacho, Coordinador de Servicios Generales Patricia Hernández Martínez, Secretaria</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-0322 y 5622-0323</p> <p>Correo electrónico: serv.gen@fa.unam.mx</p>

3. MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Facultad de Arquitectura, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
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.
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 2 días hábiles se informará al usuario de las fechas establecidas con el proveedor para la realizar del servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Coordinación de Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Arq. Héctor Raúl Paz Camacho, Coordinador de Servicios Generales Patricia Hernández Martínez, Secretaria</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-0322 y 5622-0323</p> <p>Correo electrónico: serv.gen@fa.unam.mx</p>

4. 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 Arquitectura.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
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 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"> 2 días hábiles con propio. En un máximo de 2 días hábiles se atenderá internamente la solicitud, el tiempo de entregar depende de la empresa. En un máximo de 2 días hábiles se atenderá internamente la solicitud, el tiempo de entrega dependerá de las condiciones contratadas con la empresa especializada.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Coordinación de Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Arq. Héctor Raúl Paz Camacho, Coordinador de Servicios Generales Patricia Hernández Martínez, Secretaria</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-0322 y 5622-0323</p> <p>Correo electrónico: serv.gen@fa.unam.mx</p>

5. 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 Arquitectura.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. Especificar claramente el día, hora, lugar, origen, 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 1 día hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 5 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	<p>Para servicios locales, cuando se entregue la solicitud de servicio con 1 día hábil de anticipación, se revisará la programación de los transportes para confirmar o no el servicio en el momento.</p> <p>Si la solicitud es para transporte foráneos, cuando se entregue con 5 días hábiles de anticipación, en un máximo de 3 días hábiles se le notificará al usuario, vía telefónica, por correo electrónico o bien por oficio, si el servicio fue autorizado o no.</p> <p>Lo anterior con la finalidad de coordinar los pormenores del servicio con el usuario y proporcionar el servicio en la fecha solicitada por el usuario.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Coordinación de Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Arq. Héctor Raúl Paz Camacho, Coordinador de Servicios Generales Patricia Hernández Martínez, Secretaria</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-0322 y 5622-0323</p> <p>Correo electrónico: serv.gen@fa.unam.mx</p>

6. REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Facultad de Arquitectura, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, 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	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Coordinación de Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Arq. Héctor Raúl Paz Camacho, Coordinador de Servicios Generales Patricia Hernández Martínez, Secretaria</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-0322 y 5622-0323</p> <p>Correo electrónico: serv.gen@fa.unam.mx</p>

7. SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Facultad de Arquitectura, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Coordinación de Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Arq. Héctor Raúl Paz Camacho, Coordinador de Servicios Generales Patricia Hernández Martínez, Secretaria</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-0322 y 5622-0323</p> <p>Correo electrónico: serv.gen@fa.unam.mx</p>

8. SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE EQUIPO Y SALAS DE REUNIÓN

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Facultad de Arquitectura, 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"> • Responsable de área
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	2 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 la Coordinación de Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Arq. Héctor Raúl Paz Camacho, Coordinador de Servicios Generales Patricia Hernández Martínez, Secretaria</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-0322 y 5622-0323</p> <p>Correo electrónico: serv.gen@fa.unam.mx</p>

9. 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 Arquitectura.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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 15 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	5 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 la Coordinación de Servicios Generales</p> <p>Responsable(s): Arq. Héctor Raúl Paz Camacho, Coordinador de Servicios Generales Patricia Hernández Martínez, Secretaria</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-0322 y 5622-0323</p> <p>Correo electrónico: serv.gen@fa.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	17/11/2020	Revisión general del listado de servicios y requisitos.
02	01/10/2021	Cambio de responsable de proceso.
03	27/04/2022	Actualización de referencias

5. ANEXOS

No aplica.