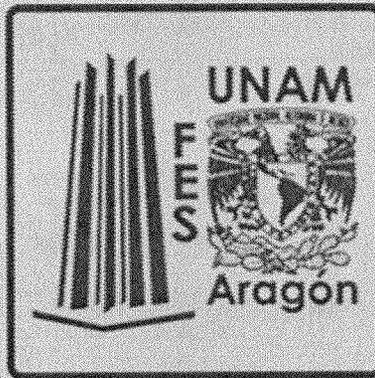




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
 FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN
 SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

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



Elaboró	Ing. José Luis Ramírez Cruz	Responsables del proceso	
	Lic. Horacio Vázquez Soto	Responsables del proceso	
	Ing. Luis Enrique Porraz Ortiz	Responsables del proceso	
	Lic. Adriana Brenda Ramírez Gómez	Responsables del proceso	
	Lic. Dora Nely Guerrero Cruz	Responsables del proceso	
Revisó	Lic. Pamela Hazel Garibay Reyes	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	Mtro. Jorge Andrés Trejo Solís	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 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 Aragón**, 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	10	N/A	10
		A infraestructura con personal externo	7	Variable	Variable
		A equipo	5	Variable	Variable
		A parque vehicular	2	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	N/A	3
		Correo ordinario	2	6	8
		Mensajería especializada	2	5	7
	Transporte	De personas	8	Variable	Variable
		De carga			
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
		Préstamo de equipo, auditorios y salones de usos múltiples.	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación para eventos masivos e inmediato si es para equipo utilizado en exposición y clase.		
		Cerrajería	10	Variable	Variable
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 8 días hábiles de anticipación.			

TIPO DE SERVICIO		SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
			INTERNO*	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Servicios diversos	Otros	Fumigación, sanitización, lavandería	2	Variable	Variable
		Jardinería	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 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 Aragón, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación. Mediante solicitud de servicio a inmueble y en caso de urgencia de manera verbal.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F02 PSG 0101 Solicitud de servicio a infraestructura vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado del mantenimiento a realizar. • En caso de urgencia, la solicitud podrá ser de manera verbal al teléfono: 56231060, 56231065, asegurando que la entrega de la solicitud de servicio se realice posteriormente.
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: de 10 días hábiles. Los trabajos pueden variar debido a la complejidad, disponibilidad de recursos humanos, materiales o presupuestales, de lo solicitado.</p> <p>En el caso de rebasar los 10 días por los motivos señalados en el párrafo anterior, se le solicitará al usuario, haciendo una nota en el rubro de observaciones que se cierre la solicitud en cuestión con su firma y una vez que las condiciones se cumplan, entonces se le solicitará que realice la solicitud nuevamente.</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 7 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> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Ing. José Luis Ramírez Cruz, Superintendente de Obras y Mantenimiento. Ing. Juan Antonio Varela Ramírez, Jefe de Talleres de Mantenimiento. Edificio de mantenimiento, ubicado frente a la biblioteca de forma perpendicular en la planta alta poniente. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 h. Teléfono de atención: directo 5623-1060 y 5623-1065. Correo electrónico: superintendenciadeobras@aragon.unam.mx; mantenimiento@aragon.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 Aragón, 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"> • F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular 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 5 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:</p> <p>Edificio de mantenimiento, ubicado frente a la biblioteca de forma perpendicular en la planta alta poniente</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Ing. José Luis Ramírez Cruz, Superintendente de Obras y Mantenimiento. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 h. c) Teléfono de atención: directo 5623-1060 y 5623-1065. d) Correo electrónico: superintendenciadeobras@aragon.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 Aragón, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de área.
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. • 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 en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Horacio Vázquez Soto, Responsable de Parque Vehicular y Jardinería</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5623-1059.</p> <p>d) Correo electrónico: jardineriaytransportes@aragon.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 Aragón.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente, debidamente requisitada y firmada. • F06 PSG 0201 Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería. • 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"> • 3 días hábiles con propio. • 8 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 7 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable (s): Lic. Horacio Vázquez Soto, Responsable de Parque Vehicular y Jardinería b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5623-1059. d) Correo electrónico: jardineriaytransportes@aragon.unam.mx

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 Estudios Superiores Aragón.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte 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 ó 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 8 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 8 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	En 2 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado, el cual estará sujeto a la disponibilidad de agenda o del proveedor, según corresponda.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: Departamento de Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Horacio Vázquez Soto, Responsable de Parque Vehicular y Jardinería b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5623-1059. d) Correo electrónico: jardineriaytransportes@aragon.unam.mx

SERVICIOS DIVERSOS

LIMPIEZA

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN, 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"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza Revisión 00 vigente debidamente requisitada y autorizada, por triplicado. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	2 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Ing. Luis Enrique Porraz Ortiz, Jefe del Departamento de Intendencia. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00hrs. y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 5623-1062. • Correo electrónico: intendencia@aragon.unam.mx

SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE EQUIPO, AUDITORIOS Y SALONES DE USOS MÚLTIPLES

Descripción	Préstamo de Auditorios, Salón de Usos Múltiples; así como, equipo audiovisual: bocinas, micrófonos, consolas, amplificador, pedestales, grabadoras, proyector de acetatos, combos reproductores (DVD y VHS), blueray, rotafolios, pantallas y proyector de diapositivas, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	Personal Académico, Áreas académicas, Administrativas y de Extensión Universitaria.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El trámite se realiza en línea, a través de la plataforma 132.248.44.97/instalacionesacademicas/servicios, en la que se requisita la F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente. • El servicio deberá solicitarse con al menos 5 días hábiles de anticipación para eventos masivos. • Única y exclusivamente para equipo utilizado en exposición y clase, el formato de solicitud puede llenarse directamente en el departamento, anexando credencial vigente del docente.
Resultados del servicio	Entregar el espacio o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	<p>2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.</p> <p>Para equipo a utilizarse en exposición y clase el préstamo se realiza de forma inmediata, sujetos a disponibilidad.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>a) Responsable(s): Lic. Dora Nely Guerrero Cruz, Jefa del Departamento de Instalaciones Académicas y Equipo Audiovisual.</p> <p>b) Horarios de atención:</p> <p style="padding-left: 20px;">Periodo escolar de lunes a viernes de 7:00 a 21:00 h</p> <p style="padding-left: 20px;">Periodo intersemestral de lunes a viernes de 8:30 a 21:00 h</p> <p>c) Teléfono de atención: 55 56230807</p> <p>d) Correo electrónico: instalacionesacademicas@aragon.unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
CERRAJERÍA**

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios para asegurar las condiciones de uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliario, puertas y ventanas de las diferentes áreas de la FES Aragón, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F02 PSG 0101 Solicitud de servicios a infraestructura vigente, debidamente requisitada y firmada. Registrando el tipo de servicio en la casilla de "OTRO" • Especificar claramente el tipo de servicio requerido.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 10 días hábiles. Tiempo con personal externo: Variable, depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 5 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>Edificio de mantenimiento, ubicado frente a la biblioteca de forma perpendicular en la planta alta poniente.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Ing. José Luis Ramírez Cruz, Superintendente de Obras y Mantenimiento. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 h. c) Teléfono de atención: directo 5623-1060 y 5623-1065. d) Correo electrónico: superintendenciadeobras@aragon.unam.mx

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 Estudios Superiores Aragón.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0301 Solicitud de servicios de seguridad 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 8 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	<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.
Tiempo de respuesta	2 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Adriana Brenda Ramírez Gómez, Jefa del Departamento de prevención y seguridad universitaria b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5623-1059. d) Correo electrónico: prevencionyseguridad@aragon.unam.mx

SERVICIOS DIVERSOS

OTROS

Fumigación, sanitización, lavandería

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, lavandería), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la Facultad de Estudios Superiores Aragón, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y autorizada, por triplicado. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	En 2 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Ing. Luis Enrique Porraz Ortiz, Jefe del Departamento de Intendencia. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 55 5623-1062. • Correo electrónico: intendencia@aragon.unam.mx

SERVICIOS DIVERSOS
OTROS
Jardinería

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de jardinería, en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la Facultad de Estudios Superiores Aragón, mediante la asignación del personal y recursos disponibles.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	En 2 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Horacio Vázquez Soto, Responsable de Parque Vehicular y Jardinería b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 55 5623-1059. d) Correo electrónico: jardineriaytransportes@aragon.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	26/09/2022	Se eliminó el servicio de "Cafetería". Se añadió el servicio de "Fumigación, sanitización, lavandería". Se añadió el servicio de "Jardinería".
02	26/06/2023	Se revisó el catálogo y no requiere actualización.

5. ANEXOS

No aplica.