UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

– Catálogo de servicios
Proceso de Servicios generales

Facultad de Psicología

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Ing. Manuel Rodríguez Govea	Responsable del proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Mónica De Jesús González	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	Lic. Guillermo Huerta Juárez	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 Psicología,** 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 infraestructura con personal interno	5	N/A	5
	A infraestructura con personal externo	15	VARIABLE de acuerdo a la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización	15 + VARIABLE Tiempo establecido en la cotización
	A equipo	10	VARIABLE de acuerdo a la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización	10 + VARIABLE Tiempo establecido en la cotización
	A parque vehicular	3	VARIABLE de acuerdo a la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización	3 + VARIABLE Tiempo establecido en la cotización
Correspondencia y/o	Con propio	2	N/A	2

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO*	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
paquetería	Correo ordinario	2	VARIABLE de acuerdo al tiempo establecido para la entrega	2 + VARIABLE Tiempo establecido para la entrega
	Mensajería especializada	2	VARIABLE de acuerdo al tiempo establecido para la entrega	2 + VARIABLE Tiempo establecido para la entrega
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos: Prácticas escolares, la solicitud debe entregarse con 10 días hábiles de anticipación. Transporte interno, la solicitud debe entregarse con 02 días hábiles de anticipación.		
	De carga			
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 02 días hábiles de anticipación como mínimo.		
	Cerrajería, Plomería y Electricidad			
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 05 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 Psicología, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Funcionarios y Responsables de área ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por el (os) usuario (s) autorizado (s). • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar de manera detallada, explicando personal de contacto, así como sus datos para mayor eficiencia del servicio. Nota: El servicio está sujeto a suficiencia presupuestal
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: **05** días hábiles Tiempo con personal externo: **15 + tiempo variable**, depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización. Para el caso de que sea con personal externo en **05** 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	La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales. a) Responsable: Ing. Manuel Rodríguez Govea, Jefe de Departamento. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:30 y de 17:00 a 20:30 h. c) Teléfono de atención: directo 5622 2265. d) Correo electrónico: sgpsiunam@gmail.com

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Facultad de Psicología, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Funcionarios y Responsables de área ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada por el (os) usuario (s) autorizado (s). • Especificando el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo y haciendo la mención de la persona que pudiera dar datos sobre el servicio a prestar. Nota: El servicio está sujeto a suficiencia presupuestal
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	**10 + Tiempo variable** La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor. En **05** días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales. a) Responsable: Ing. Manuel Rodríguez Govea, Jefe de Departamento b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:30 y de 17:00 a 20:30 h. c) Teléfono de atención: directo 5622 2265. d) Correo electrónico: sgpsiunam@gmail.com El reporte queja, sugerencia de reparación o atención al equipo le es notificado directamente al Jefe de Departamento.

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Facultad de Psicología, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Funcionarios y Responsables de área ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• Aviso de servicio a parque vehicular cuando se encuentre una falla a los vehículos ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada por el (os) usuario (s) autorizado (s). • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. Nota: El servicio está sujeto a suficiencia presupuestal
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	**03 + Tiempo variable.** La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor. En **03** días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales. a) Responsable: Ing. Manuel Rodríguez Govea, Jefe de Departamento. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:30 y de 17:00 a 20:30 h. c) Teléfono de atención: directo 5622 2265. d) Correo electrónico: sigpsiunam@gmail.com

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 Psicología.
Usuario(s)	• Funcionarios y Responsables de área ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por el (os) usuario (s) autorizado (s). • Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201. • 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. Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.
Resultados del servicio	Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo acuse de recibo puede contener los siguientes elementos: • Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. En caso de mensajería especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es: • Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	• **02** días hábiles con propio. • **02 días hábiles + Tiempo establecido para la entrega** ordinario. • **02 días hábiles + Tiempo establecido para la entrega** especializado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales. a) Responsable: Ing. Manuel Rodríguez Govea, Jefe de Departamento b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:30 y de 17:00 a 20:30 h. c) Teléfono de atención: directo 5622 2265. d) Correo electrónico: sgpsiunam@gmail.com

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 Psicología.
Usuario(s)	• Funcionarios y Responsables de área ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	En caso de Prácticas Escolares • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por el (os) usuario (s) autorizado (s) con **10** días hábiles de anticipación. • Especificar claramente el día, hora, lugar, origen y destino y número de personas a trasladar. En caso de transporte interno • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por el (os) usuario (s) autorizado (s) con **02** días hábiles de anticipación. • Especificar claramente el día, hora, lugar, origen y destino y número de personas a trasladar. En caso de materiales o equipo a trasladar • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por el (os) usuario (s) autorizado (s) con **02** días hábiles de anticipación. • Aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado y dimensiones. Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida. Locales: Entregar la solicitud con **02** días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con **10** días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	**02** días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales. a) Responsable: Ing. Manuel Rodríguez Govea, Jefe de Departamento b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:30 y de 17:00 a 20:30 h. c) Teléfono de atención: directo 5622 2265. d) Correo electrónico: sgpsiunam@gmail.com

SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Facultad de Psicología, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	• Funcionarios y Responsables de área ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por el (os) usuario (s) autorizado (s). • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 02 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales. • Responsable: Ing. Manuel Rodríguez Govea, Jefe de Departamento • Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:30 y de 17:00 a 20:30 h. • Teléfono de atención: directo 5622 2265. • Correo electrónico: sgpsiunam@gmail.com

SERVICIOS DIVERSOS
CERRAJERÍA, PLOMERÍA, ELECTRICIDAD

Descripción	Proporcionar servicios de cerrajería, plomería y/o electricidad en general de las áreas o espacios, a fin de mantener en operación las instalaciones de la Facultad de Psicología.
Usuario(s)	• Funcionarios y Responsables de área ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por el (os) usuario (s) autorizado (s). • Especificar claramente el tipo de servicio requerido, detallando las especificaciones necesarias. • Entregar la solicitud con 02 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería, plomería o electricidad en las áreas o espacios solicitados.
Tiempo de respuesta	02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales. • Responsable: Ing. Manuel Rodríguez Govea, Jefe de Departamento • Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:30 y de 17:00 a 20:30 h. • Teléfono de atención: directo 5622 2265. • Correo electrónico: sgpsiunam@gmail.com

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 Psicología.
Usuario	• Funcionarios y Responsables de área ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por el (os) usuario (s) autorizado (s). • 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 05 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: • 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	03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales. • Responsable: Ing. Manuel Rodríguez Govea, Jefe de Departamento. • Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:30 y de 17:00 a 20:30 h. • Teléfono de atención: directo 5622 2265. • Correo electrónico: sgpsiunam@gmail.com

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.

4. ANEXOS

SERVICIOS PROPORCIONADOS POR OTRAS INSTANCIAS

No.	Tipo de Servicio	El servicio lo otorga directamente
1	Reproducción y engargolado	Departamento de Publicaciones
2	Servicio de cafetería	Departamento de Aprovisionamiento e Inventarios
3	Préstamo de equipo y salas de reunión	Variable dependiendo del tipo de equipo y del área responsable de la sala.