



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

– Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Ing. Manuel Rodríguez Govea	Responsable del proceso de Servicios Generales	
Revisó	Mtra. Itzel Campos Pérez	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	Mtro. 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	A infraestructura con personal interno	5	N/A	5
	A infraestructura con personal externo	5	VARIABLE de acuerdo a la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización	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	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	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	VARIABLE Tiempo establecido para la entrega
	Mensajería especializada	2	VARIABLE de acuerdo al tiempo establecido para la entrega	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			
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 05 días hábiles de anticipación.		
Otros	Otros servicios	1	2	3

*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

<p>Descripción</p>	<p>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.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y Responsables de área.
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>Tiempo con personal interno: 05 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: variable, depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>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.</p>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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: rodri_man@yahoo.com.mx

MANTENIMIENTO A EQUIPO

<p>Descripción</p>	<p>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.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y Responsables de área.
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada por el usuario autorizado. • 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.
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>Tiempo variable La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor, así como de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 05 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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: rodri_man@yahoo.com.mx

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)	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y Responsables 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 el usuario autorizado. • 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 comprometidas por el proveedor.</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	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales.</p> <p>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: rodri_man@yahoo.com.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 Psicología.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y Responsables 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 el (os) usuario (s) autorizado (s). • 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. • Tiempo variable establecido para la entrega ordinario. • Tiempo variable establecido para la entrega especializado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: rodri_man@yahoo.com.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 Psicología.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y Responsables de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>En caso de transporte para Prácticas Escolares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por el usuario autorizado con 10 días hábiles de anticipación. • Especificar claramente el día, hora, lugar, origen, destino y número de personas a trasladar. <p>En caso de transporte interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por el usuario autorizado con 02 días hábiles de anticipación. • Especificar claramente el día, hora, lugar, origen, destino y número de personas a trasladar. <p>En caso de materiales o equipo a trasladar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por el usuario autorizado con 02 días hábiles de anticipación. • Aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado y dimensiones. <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 02 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 10 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	02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario (local y foráneo).
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales.</p> <p>a) Responsable: Ing. Manuel Rodríguez Govea, Jefe de Departamento Apoyo: C. Paulina González León</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 10:00 a 14:30 y de 17:00 a 20:30 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622 2265.</p> <p>d) Correo electrónico: rodri_man@yahoo.com.mx</p>

**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)	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y Responsables 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 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	01 día hábil 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 el Departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Ing. Manuel Rodríguez Govea, Jefe de Departamento. Apoyo: C. Paulina González León • 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: rodri_man@yahoo.com.mx

**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 Facultad de Psicología, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y Responsables 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 el (os) usuario (s) autorizado (s). • Especificar claramente el tipo de servicio requerido, detallando las especificaciones necesarias. • Entregar la solicitud con 03 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería en las áreas o espacios solicitados, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.</p> <p>Tiempo con personal externo: 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 02 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 el Departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Ing. Manuel Rodríguez Govea, Jefe de Departamento Apoyo: C. Paulina González León • 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: rodri_man@yahoo.com.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 Psicología.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y Responsables 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 el usuario autorizado. • 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	<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	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	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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: rodri_man@yahoo.com.mx

Otros
Otros servicios

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: fumigación, traslado de bienes, servicios de jardinería), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la entidad, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
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 tipo de servicio requerido.
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal externo: 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 02 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 el Departamento de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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: rodri_man@yahoo.com.mx

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	14/06/2019	Cambio de responsable de Servicios Generales.
02	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).
03	01/02/2024	Revisión de requisitos de los servicios y actualización.

