



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

# Sistema de Gestión de la Calidad

## – Catálogo de servicios

### Proceso de Servicios generales



Elaboró	Ing. A. Arturo Ortega González	Servicios generales Mantenimiento	Firma 
	Dra. Nora Ann Moore	Servicios generales de Apoyo	Firma 
Revisó	Lic. Manuel Díaz Correa	Representante del Secretario Administrativo	Firma 
Autorizó	Mtro. Luis Alberto Huerta	Secretario Administrativo	Firma 

## 1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **secretaría administrativa**, a través del proceso de Servicios generales (Mantenimiento a Infraestructura y a equipos electromecánicos). 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 Zaragoza**, 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	Variable
		A equipo	3	Variable	Variable
		A parque vehicular	3	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	N/A	3
		Mensajería especializada	2	1	3
	Transporte	De personas	Si es en el área metropolitana entrega la solicitud del servicio con <b>2</b> días de anticipación a la fecha y hora requeridos.		
		De carga	Si la solicitud es foránea, entregar la solicitud con <b>12</b> días hábiles de anticipación.		
	Servicios diversos	Limpieza	Entregar la solicitud con 1 día hábiles de anticipación. a la fecha y hora requeridos,		
		Cerrajería	2	N/A	2
Seguridad		Seguridad para eventos especiales	Entrega la solicitud con <b>05</b> días hábiles de anticipación a la realización del servicio.		
Otros		Otros servicios	2	Variable	Variable

\*El **Tiempo interno**; considera el tiempo de gestión de la suficiencia presupuestal y en su caso la compra de materiales y/o equipo necesario.

**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 y ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y al equipamiento de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, a fin de preservarlos en condiciones óptimas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento mayor: Funcionario a cargo de las Unidades Responsables de la estructura orgánica autorizada de la FES Zaragoza.</li> <li>• Mantenimiento menor: Personal administrativo y académico</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<p><b>El usuario debe entregar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F02 PSG 0101 Solicitud de servicio a infraestructura vigente, debidamente requisitada y firmada</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> <li>• Declarar en la solicitud: Ubicación y Horario del sitio donde se solicita el servicio.</li> </ul>
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: <b>5 días hábiles</b></p> <p>Tiempo con personal externo: <b>Variable</b>, Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización. En un periodo máximo de 5 días hábiles se informará al usuario de la fecha de entrega y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Las solicitudes se recibirán en la oficina de la Superintendencia de Obras, ubicada en el edificio A3 planta baja.</p> <p>a) Responsable: Ing. Ángel. Arturo Ortega González superintendente de Obras</p> <p>b) Horarios de atención: <b>lunes a viernes de 07:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 horas.</b></p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55 56 23 05 18 y 55 56 23 05 17</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:superintendencia@zaragoza.unam.mx">superintendencia@zaragoza.unam.mx</a></p>

## Mantenimiento a equipo

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionario a cargo de las Unidades Responsables de la estructura orgánica autorizada de la FES Zaragoza.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>Tiempo: Variable</b> , Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización. En un periodo máximo de 3 días hábiles se informará de la fecha de entrega y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Responsable de dar seguimiento a la solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) M.C. Nora Ann Moore Herrero, Departamento de Servicios Generales</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5623 0525</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx">d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx</a></li> </ul>

## Mantenimiento a parque vehicular

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la (nombre de la entidad o dependencia), a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• .</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p><b>Tiempo variable.</b> 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Responsable de dar seguimiento::</p> <p>a) M.C. Nora Ann Moore Herrero, Departamento de Servicios Generales</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 55 5623 0525, ext 30525</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx">d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx</a></p>

**Servicios de correspondencia y/o paquetería  
Con propio, correo ordinario o mensajería especializada**

<b>Descripción</b>	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la FES Zaragoza
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titular o funcionario Responsable de Área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>ó</li> <li>• F06 PSG 0201 Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería.</li> <li>• Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar.</li> <li>• Acuse(s) respectivo(s).</li> <li>• Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional.</li> </ul> <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<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"> <li>• Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</li> </ul> <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"> <li>• Copia de la guía.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 días hábiles con propio.</li> <li>• 3 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Responsable de dar seguimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>M.C. Nora Ann Moore Herrero, Departamento de Servicios Generales</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 55 5623 0525, ext 30525</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx">d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx</a></li> </ol>

## Transporte de personas o carga

<b>Descripción</b>	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 FES Zaragoza.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar.</li> <li>• En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado.</li> </ul> <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 12 días hábiles de anticipación.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario si es en el área metropolitana</p> <p>3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario si el servicio es foráneo</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Responsable de dar seguimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>M.C. Nora Ann Moore Herrero, Departamento de Servicios Generales</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 55 5623 0525, ext 30525</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx">d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx</a></li> </ol>



**Servicios diversos**  
**Limpieza**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la FES Zaragoza, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con X días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Responsable de dar seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) M.C. Nora Ann Moore Herrero, Departamento de Servicios Generales</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5623 0525, ext 30525</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx">d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx</a></li> </ul>

**Servicios diversos**  
**Cerrajería**

<b>Descripción</b>	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 Estudios Superiores Zaragoza, así como duplicado de llaves.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal administrativo y académico</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	Tiempo con personal interno: 2 días hábiles
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Las solicitudes se recibirán en la oficina de la Superintendencia de Obras, <a href="#">ubicada en el edificio A3 planta baja</a>.</p> <p>a) Responsable: Ing. Ángel. Arturo Ortega González superintendente de Obras</p> <p>b) Horarios de atención: <b>lunes a viernes de 07:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:30 horas.</b></p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55 56 23 05 18 y 55 56 23 05 17</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:superintendencia@zaragoza.unam.mx">superintendencia@zaragoza.unam.mx</a></p>

**Seguridad**  
**Seguridad para eventos especiales**

<b>Descripción</b>	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 (nombre de la entidad o dependencia).
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F01 PSG 0301 Solicitud de servicios de seguridad vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>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 requieran para cubrir el evento.</li> <li>Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble;</li> <li>control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso;</li> <li>atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o</li> <li>aviso a Protección civil.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	1 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Responsable de dar seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) M.C. Nora Ann Moore Herrero, Departamento de Servicios Generales</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5623 0525, ext 30525</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx">d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx</a></li> </ul>

**Otros  
Otros servicios**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios diversos, como traslado de bienes, en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la FES Zaragoza, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
<b>Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar solicitud con <b>2</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: <b>2</b> días hábiles</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 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.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>Responsable de dar seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) M.C. Nora Ann Moore Herrero, Departamento de Servicios Generales</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5623 0525, ext 30525</li> </ul> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx">d.servicios.generales@zaragoza.unam.mx</a></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	20/06/2023	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.

#### 5. ANEXOS

No aplica.