



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



Elaboró	Mtro. Jorge Emiliano Jimeno Tenorio	Responsable de Servicios Generales	
Revisó	Nadia Cristina Flores Amador	Representante de la Secretaría administrativa	
Autorizó	C.P. Hilda Beatriz Pelayo Marín	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 Filosofía y Letras**, 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	7	N/A	7	
		A infraestructura con personal externo	5	Variable	Variable	
		A equipo	5	Variable	Variable	
		A parque vehicular	5	Variable	Variable	
Servicios de Apoyo		Con propio	3	N/A	3	
		Correspondencia y/o paquetería	Correo ordinario	3	5	8
			Mensajería especializada	3	5	8
			Transporte (local)	De personas	Entregar la solicitud de servicio con un mínimo de 02 días hábiles a la fecha de salida.	
		De carga				
		Servicios diversos	Limpieza	Entregar la solicitud de servicio con un mínimo de 03 días hábiles a la fecha del evento.		
Cafetería						
Cerrajería	3		Variable	Variable		
Otros		Traslado de bienes	5	N/A	5	

*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 Filosofía y Letras, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular y funcionarios a cargo de las unidades responsables de la facultad.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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: 07 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Variable. 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>En un tiempo máximo de 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>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Personal responsable de atender la solicitud: Mtro. Jorge Emiliano Jimeno Tenorio, Jefe de Departamento.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Correo electrónico: serviciosgenerales@filos.unam.mx emilianojimeno@filos.unam.mx</p>

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Facultad de Filosofía y Letras, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular y funcionarios a cargo de las unidades responsables de la facultad.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, 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 05 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 las oficinas del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Personal responsable de atender la solicitud: Mtro. Jorge Emiliano Jimeno Tenorio, Jefe de Departamento.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Correo electrónico: serviciosgenerales@filos.unam.mx emilianojimeno@filos.unam.mx</p>

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Facultad de Filosofía y Letras, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular y funcionarios a cargo de las unidades responsables de la facultad.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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 05 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 las oficinas del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Personal responsable de atender la solicitud: Mtro. Jorge Emiliano Jimeno Tenorio, Jefe de Departamento.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Correo electrónico: serviciosgenerales@filos.unam.mx emilianojimeno@filos.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 Filosofía y Letras.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular y funcionarios a cargo de las unidades responsables de la facultad.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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 contiene 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"> • 03 días hábiles con propio. • 08 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 08 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Personal responsable de atender la solicitud: Mtro. Jorge Emiliano Jimeno Tenorio, Jefe de Departamento.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Correo electrónico: serviciosgenerales@filos.unam.mx emilianojimeno@filos.unam.mx</p>

Transporte de personas o carga (Local)

Descripción	Proporcionar o gestionar los servicios de transporte local de personal o de carga a fin de coadyuvar en el cumplimiento de las funciones sustantivas y administrativas de la Facultad de Filosofía y Letras.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular y funcionarios a cargo de las unidades responsables de la facultad.
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 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 o cuidado especial para el traslado. <p>Locales: Entregar la solicitud con 02 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	01 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 las oficinas del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Personal responsable de atender la solicitud: Mtro. Jorge Emiliano Jimeno Tenorio, Jefe de Departamento.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Correo electrónico: serviciosgenerales@filos.unam.mx emilianojimeno@filos.unam.mx</p>

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Facultad de Filosofía y Letras, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular y funcionarios a cargo de las unidades responsables de la facultad.
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. • Entregar la solicitud con 03 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	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Personal responsable de atender la solicitud: Mtro. Jorge Emiliano Jimeno Tenorio, Jefe de Departamento.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Correo electrónico: serviciosgenerales@filos.unam.mx emilianojimeno@filos.unam.mx</p>

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Facultad de Filosofía y Letras, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular y funcionarios a cargo de las unidades responsables de la facultad.
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. • Entregar la solicitud con 03 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
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	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Personal responsable de atender la solicitud: Mtro. Jorge Emiliano Jimeno Tenorio, Jefe de Departamento.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Correo electrónico: serviciosgenerales@filos.unam.mx emilianojimeno@filos.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 entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular y funcionarios a cargo de las unidades responsables de la facultad.
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 de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: 02 días hábiles
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en las oficinas del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Personal responsable de atender la solicitud: Mtro. Jorge Emiliano Jimeno Tenorio, Jefe de Departamento.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Correo electrónico: serviciosgenerales@filos.unam.mx emilianojimeno@filos.unam.mx</p>

Otros
Otros servicios

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: traslado de bienes, fumigación y sanitización, en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la entidad o dependencia, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Titular y funcionarios a cargo de las unidades responsables de la facultad.
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. • Entregar solicitud con 05 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 05 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, de ser el caso.</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 las oficinas del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Personal responsable de atender la solicitud: Mtro. Jorge Emiliano Jimeno Tenorio, Jefe de Departamento.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>Correo electrónico: serviciosgenerales@filos.unam.mx emilianojimeno@filos.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	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.
02	20/08/2024	Cambio de Responsable de proceso y de Secretaria Administrativa, revisión general de requisitos y tiempos de respuesta.

5. ANEXOS

No aplica.