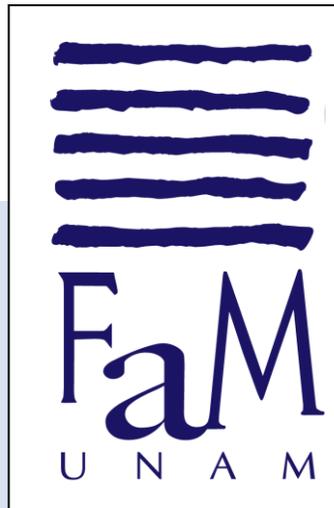




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
FACULTAD DE MÚSICA

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



	Nombre	Cargo	Firmas
Elaboró	Arq. José Luis Barrera Lumbreras	Responsable del proceso de Servicios Generales	
Revisó	LRC. Edith M. Hernández Rubio	Representante ante el SGC	
Autorizó	Lic. Juana Esquivel Flores	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 Música** 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	6	N/A	6
		A infraestructura con personal externo	6	24	30
		A equipo	10	Variable	Variable
		A parque vehicular	10	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
		Correo ordinario	2	5	7
		Mensajería especializada	2	4	6
	Servicio de Transporte	De personas	Entrega solicitud de servicio con fecha y hora requeridos, con al menos 3 días hábiles de anticipación para Personal de confianza y funcionarios. ¹¹ Para eventos con alumnos y/o servicios foráneos, se deberá entregar la orden con al menos 12 días hábiles de anticipación, previo trámite de seguro de vida para estudiantes (gestión con Presupuesto) y trámite de seguro para personal de base (gestión con Personal).		
		De carga	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
	Reproducción y engargolado	Reproducción	1	1	2
		Engargolado	1	1	2
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
		Cafetería			
		Cerrajería	5	5	10
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.			
Otros	Otros servicios	7	Variable	Variable	

*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 Música a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
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. Formato en: bit.ly/45arvNg 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: 6 días hábiles</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 06 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): Arq. José Luis Barrera Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 55.88.13.95 Ext. 148 y 130 Correo electrónico: jbarrera@fam.unam.mx

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Facultad de Música, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada. Formato en: bit.ly/45arvNq 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 10 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> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Arq. José Luis Barrera Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 55.88.13.95 Ext. 148 y 130 Correo electrónico: jbarrera@fam.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Facultad de Música a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Formato en: bit.ly/45arvNq 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 10 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> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Arq. José Luis Barrera Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 55.88.13.95 Ext. 148 y 130 Correo electrónico: jbarrera@fam.unam.mx

**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 Música
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Formato en: bit.ly/45arvNq 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"> 2 días hábiles con propio. 7 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. 6 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Arq. José Luis Barrera Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 55.88.13.95 Ext. 148 y 130 Correo electrónico: jbarrera@fam.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 Música
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Formato en: bit.ly/45arvNq 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>Local: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</p> <p>Eventos con estudiantes y personal de base tanto locales como foráneos: Entregar la solicitud con 12 días hábiles de anticipación.</p> <p>Nota 1: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida en el departamento de Presupuesto.</p> <p>Nota 2: Para traslado de Instrumentos o equipo de la Facultad, asegurarse de contar con el seguro de Instrumentos y el Vale de Entrada y Salida de Equipo y Mobiliario que se encuentra en nuestra página de internet: https://bit.ly/45arvNq</p> <p>Nota 3: En transporte para eventos se deberá entregar con al menos 12 días de anticipación, previo trámite de seguro de vida para estudiantes (gestión con Presupuesto) y trámite de seguro para personal de base (gestión con Personal), este caso aplica tanto para viajes locales como para foráneos, por la protección en caso de accidente.</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	1 día hábil 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Arq. José Luis Barrera Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 55.88.13.95 Ext. 148 y 130 Correo electrónico: jbarrera@fam.unam.mx

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Facultad de Música el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 11 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Formato en: bit.ly/45arvNq <p>Si se solicita menos de 10 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> F03 PSG 0201 Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente
Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada. Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.
Tiempo de respuesta	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Arq. José Luis Barrera Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 55.88.13.95 Ext. 148 y 130 Correo electrónico: jbarrera@fam.unam.mx

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Facultad de Música, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Formato en: bit.ly/45arvNq • 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	1 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Arq. José Luis Barrera 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: 55.88.13.95 Ext. 148 y 130 d) Correo electrónico: jbarrera@fam.unam.mx

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la Facultad de Música para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Formato en: bit.ly/45arvNq Especificar claramente el tipo de servicio requerido. Entregar la solicitud con 5 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	1 día hábil 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Arq. José Luis Barrera 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: 55.88.13.95 Ext. 148 y 130 d) Correo electrónico: jbarrera@fam.unam.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 entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Formato en: bit.ly/45arvNq 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: 5 días hábiles</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> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Arq. José Luis Barrera Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 55.88.13.95 Ext. 148 y 130 Correo electrónico: jbarrera@fam.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 Música
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Formato en: bit.ly/45arvNq • 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 3 días hábiles de anticipación. • Deberán ser consultados previamente los elementos que se necesitarán de Protección Civil con el Enlace de Protección Universitaria en la Secretaría Administrativa o en la oficina de Organización y Métodos donde se cuenta con el repositorio de los Protocolos de Seguridad así como la asesoría y recomendaciones de acuerdo a las necesidades del evento.
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	1 día hábil 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): Arq. José Luis Barrera 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: 55.88.13.95 Ext. 148 y 130 d) Correo electrónico: jbarrera@fam.unam.mx

Otros
Otros servicios

<p>Descripción</p>	<p>Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones, servicios de jardinería, solicitud de garrafones de agua etc.), 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.</p>
<p>Usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el catálogo de firmas autorizadas.
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. Formato en: bit.ly/45arvNq Especificar claramente el tipo de servicio requerido. Entregar solicitud con 7 días hábiles de anticipación. Para el caso de la Solicitud de garrafones de agua: Registrar en la bitácora de garrafones que se encuentra disponible en la oficina de Servicios generales, el área donde se requiere el garrafón, persona que solicita, fecha de solicitud y cantidad de garrafones requeridos y firma de la persona que recibe y firma del personal que está entregando.
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>Tiempo con personal interno: 3 días hábiles</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 3 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Arq. José Luis Barrera Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 55.88.13.95 Ext. 148 y 130 Correo electrónico: jbarrera@fam.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	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).
02	01/06/2024	Se establece como usuario sólo al personal registrado en el “Catálogo de firmas autorizadas”. Se homologa el uso del “Formato F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios”. Se elimina el servicio de préstamo de salas y equipo, ya que estas funciones son realizadas por la Secretaría de Extensión Académica y el departamento de Tecnologías de la Información, respectivamente. Se incorpora el uso de la bitácora de garraones para el servicio de agua en las oficinas, dentro de la ficha de servicio de “Otros servicios”. Se registra el cambio de Representante. Se proporciona link de la página donde se encuentra el formato único de servicios: bit.ly/45arvNg

5. ANEXOS

No aplica.