



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

## – Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Manuel Alejandro Guevara Araujo	Coordinador de Servicios Generales y Transportes	
Revisó	Biol. Ernesto Enriquez Enriquez	Representante de la Secretaria Administrativa	
Autorizó	L.C. Enrique López Martínez	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 Medicina Veterinaria y Zootecnia** 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	5	Variable	Variable
		A parque vehicular	5	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	Variable	Variable
		Correo ordinario	3	Variable	Variable
		Mensajería especializada	3	Variable	Variable
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>03</b> días hábiles de anticipación.		
		De carga			
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>03</b> días hábiles de anticipación.		
Cerrajería		Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>02</b> días hábiles de anticipación.			
Seguridad		Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>05</b> días hábiles de anticipación		
Otros		Otros servicios	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>05</b> 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

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la <b>Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia</b> , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: <b>05</b> 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 <b>05</b> 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>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Manuel Alejandro Guevara Araujo</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-5912</li> <li>d) Correo electrónico: csgt@fmvz.unam.mx</li> </ul>

**Mantenimiento a equipo**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la <b>Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia</b> , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<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>	<p><b>Tiempo variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En <b>05</b> 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>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Manuel Alejandro Guevara Araujo</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-5912</li> <li>d) Correo electrónico: csgt@fmvz.unam.mx</li> </ul>

## Mantenimiento a parque vehicular

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la <b>Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia</b> , 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>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<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 <b>05</b> 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>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Manuel Alejandro Guevara Araujo</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-5912</li> <li>d) Correo electrónico: csgt@fmvz.unam.mx</li> </ul>



**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 <b>Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia</b>
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</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>• <b>03</b> días hábiles con propio.</li> <li>• <b>03</b>días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>• <b>03</b> días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Manuel Alejandro Guevara Araujo</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-5912</li> <li>d) Correo electrónico: csgt@fmvz.unam.mx</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 <b>Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia</b> .
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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 <b>03</b> días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con <b>03</b> días hábiles de anticipación.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC)</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>	<b>03</b> días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Manuel Alejandro Guevara Araujo</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-5912</li> <li>d) Correo electrónico: csgt@fmvz.unam.mx</li> </ol>

**Servicios diversos**  
**Limpieza**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la <b>Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia</b> . a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 03 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>	03 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>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Manuel Alejandro Guevara Araujo</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-5912</li> <li>d) Correo electrónico: csgt@fmvz.unam.mx</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 <b>Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia</b> , así como duplicado de llaves.
<b>Usuario(s)</b>	Responsable de área.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal interno: <b>02</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 <b>02</b> 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>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Manuel Alejandro Guevara Araujo</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-5912</li> <li>d) Correo electrónico: csgt@fmvz.unam.mx</li> </ol>

**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 <b>Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia</b> .
<b>Usuario</b>	Responsable de área.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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 requieren para cubrir el evento.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>05</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: <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>	<b>05</b> 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>	La solicitud debe entregarse en: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Manuel Alejandro Guevara Araujo</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-5912</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:csgt@fmvz.unam.mx">csgt@fmvz.unam.mx</a></li> </ol>

**Otros  
Otros servicios**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones, servicios de jardinería), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la <b>Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia</b> , proveedores externos.
<b>Usuario</b>	Responsable de área.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar solicitud con <b>05</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
<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>05</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 <b>05</b> 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>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. Manuel Alejandro Guevara Araujo</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-5912</li> <li>d) Correo electrónico: csgt@fmvz.unam.mx</li> </ul>



**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	06/05/2022	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).

**5. ANEXOS**

No aplica.