



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
FACULTAD DE ECONOMÍA
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Erick González Paz	Responsable de proceso de Servicios Generales	
Revisó	C. Norma Angélica Jaimes Bello.	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	L.C. Juan Abelardo Martín Mosqueda Gutiérrez	Secretario Administrativo	

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la Delegación Administrativa de la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Economía. Este Catálogo precisa quiénes son los usuarios y los requisitos que deben cubrir 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 DEPFE, en la perspectiva de una mejora continua

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO		SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
			TIEMPO INTERNO*	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento		A infraestructura con personal interno	5	10	15
		A infraestructura con personal externo	10	15	25
		A equipo	5	5	10
		A parque vehicular	5	20	25
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	5	8
		Correo ordinario	5	5	10
		Mensajería especializada	10	15	25
	Transporte	De personas	5	10	15
		De carga	5	N/A	5
	Reproducción y engargolado	Reproducción	3	N/A	3
		Engargolado	3	N/A	3
	Servicios diversos	Limpieza	3	N/A	3
		Cafetería	3	N/A	3
Cerrajería		3	10	13	
Otros		Otros servicios	5	15	20

*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 servicios

MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la DEPFEE, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Jefe de División de Estudios de Posgrado, Jefe de Biblioteca, Secretario Académico, Jefe de Servicios Escolares, Jefe de Computo.
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 tipo de mantenimiento a realizar. <p>NOTA: 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>
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: 5 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: 15 días hábiles 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 que sea con personal externo en 25 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Lic. Erick González Paz, Delegado Administrativo • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs. <p>Teléfono de atención: 5556 22 66 42</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: erickgp@economia.unam.mx

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la DEPFE, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Jefe de División de Estudios de Posgrado, Jefe de Biblioteca, Secretario Académico, Jefe de Servicios Escolares, Jefe de Computo.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicio, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el tipo de servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. • Nota: 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).
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 con personal interno: 5 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: 5 días hábiles</p> <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>Responsable: Lic. Erick González Paz, Delegado Administrativo</p> <p>Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 19:00 Horas.</p> <p>Teléfono: Teléfono: 5556 22 66 42</p> <p>Correo electrónico: erickgp@economia.unam.mx</p>

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la DEPFE, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Jefe de División de Estudios de Posgrado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicio vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. <p>Nota: 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>
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 con personal interno: 5 días hábiles Tiempo con personal externo: 20 días hábiles</p> <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 25 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>Responsable: Lic. Erick González Paz, Delegado Administrativo</p> <p>Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 19:00 Horas.</p> <p>Teléfono: Teléfono:5556 22 66 42</p> <p>Correo electrónico: erickgp@economia.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 DEPFE
Usuario(s)	Jefe de División de Estudios de Posgrado, Jefe de Biblioteca, Secretario Académico, Jefe de Servicios Escolares, Jefe de Computo.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada ó • F06 PSG 0201 Registro en la Bitácora de correspondencia y/o paquetería • Especificar el tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos 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"> • 8 días hábiles con propio. • 10 días hábiles ordinarios, depende del tiempo que establezca la empresa. • 25 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Lic. Erick González Paz, Delegado Administrativo • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs. <p>Teléfono de atención: 5556 22 66 42</p> <p>Correo electrónico: erickgp@economia.unam.mx</p>

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 DEPFE
Usuario(s)	Jefe de División de Estudios de Posgrado, Jefe de Biblioteca, Secretario Académico, Jefe de Servicios Escolares, Jefe de Computo.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicio 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 ó cuidado especial para el traslado. <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida de cada usuario.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 10 días hábiles de anticipación. Nota: 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>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	15 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Erick González Paz, Delegado administrativo</p> <p>Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 19:00 Horas.</p> <p>Teléfono: Teléfono: 5556 22 66 42</p> <p>Correo electrónico: erickgp@economia.unam.mx</p>

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la DEPFE, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico administrativas.
Usuario(s)	Jefe de División de Estudios de Posgrado, Jefe de Biblioteca, Secretario Académico, Jefe de Servicios Escolares, Jefe de Computo.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 20 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; y/o <p>Si se solicita menos de 20 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F03 PSG 02 01 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>Responsable: Lic. Erick González Paz, Delegado administrativo</p> <p>Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 19:00 Horas.</p> <p>Teléfono: Teléfono: 56 22 66 42</p> <p>Correo electrónico: erickgp@economia.unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la DEPFE, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Jefe de División de Estudios de Posgrado, Jefe de Biblioteca, Secretario Académico, Jefe de Servicios Escolares, Jefe de Computo.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicio vigente, debidamente requisitada y autorizada. • Especificar claramente el tipo de servicio • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	<p>3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.</p> <p>Nota: Si se requiere limpieza especializada de áreas controladas se deberá solicitar suficiencia presupuestal.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Erick González Paz, Delegado Administrativo</p> <p>Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 19:00 Horas.</p> <p>Teléfono: Teléfono: 5556 22 66 42</p> <p>Correo electrónico: erickgp@economia.unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la DEPFE, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Jefe de División de Estudios de Posgrado, Jefe de Biblioteca, Secretario Académico, Jefe de Servicios Escolares, Jefe de Computo.
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 3 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	3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Erick González Paz, Delegado Administrativo</p> <p>Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 19:00 Horas.</p> <p>Teléfono: Teléfono: 5556 22 66 42</p> <p>Correo electrónico: erickgp@economia.unam.mx</p>

SERVICIOS DIVERSOS DE CERRAJERÍA

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios para asegurar las condiciones de seguridad uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliario, puertas y ventanas de las diferentes áreas de la DEPFE, así como duplicado de llaves
Usuario(s)	Jefe de División de Estudios de Posgrado, Jefe de Biblioteca, Secretario Académico, Jefe de Servicios Escolares, Jefe de Computo.
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. • Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Lic. Guillermo Sandoval Aquino, responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC)
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno 3 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas de comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 13 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 servicio.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Lic. Erick González Paz, Delegado Administrativo • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs. <p>Teléfono de atención: : 5556 22 66 42</p> <p>Correo electrónico: erickgp@economia.unam.mx</p>

OTROS SERVICIOS

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, servicios de jardinería...), 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	Jefe de División de Estudios de Posgrado, Jefe de Biblioteca, Secretario Académico, Jefe de Servicios Escolares, Jefe de Computo.
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 15 días hábiles de anticipación <p>Nota: 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>
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 5 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 20 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable: Lic. Erick González Paz, Delegado Administrativo • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 hrs. <p>Teléfono de atención: 5556 22 66 42</p> <p>Correo electrónico: erickgp@economia.unam.mx</p>

4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
00	Enero 2018	Actualización de los catálogos de servicios Institucionales
01	Julio de 2018	Cambio del Secretario Administrativo
02	Abril de 2019	Nombramiento del Secretaria Administrativo
03	Mayo 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)
04	16 de Febrero de 2023	Cambio del Secretario Administrativo