



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FACULTAD DE ECONOMÍA
SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	ESP. CLAUDIA JACQUELINE BRIBIESCA SILVA	Responsable de proceso de Servicios Generales	
Revisó	C. NORMA ANGÉLICA JAIMES BELLO	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	L. C. JUAN ABELARDO MARTIN MOSQUEDA GUTIÉRREZ	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 Economía, 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
Servicios de apoyo	Correspondencia	Con propio	3	5	8
		Correo ordinario	3	5	8
		Mensajería especializada	5	10	15
	Reproducción y engargolado	Reproducción	2	N/A	2
		Engargolado	3	N/A	3
	Servicios Diversos	Limpieza	5	N/A	5
		Cafetería	5	N/A	5
		Préstamo de salas de reunión	5	N/A	5
		Cerrajería	3	10	13

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

SERVICIOS DE APOYO

SERVICIO DE CORRESPONDENCIA

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 Economía.
Usuario(s)	Jefa de la División SUAyED, Delegada Administrativa SUAyED, Jefes de Área
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101, vigente, debidamente requisitada y firmada. • F06 PSG 0201 Registro en la Bitácora de correspondencia. • 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	<p>8 días hábiles con propio. 8 días hábiles ordinarios (depende del tiempo que establezca la Empresa). 15 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Claudia Jacqueline Bribiesca Silva. Delegada Administrativa.</p> <p>Horario: Martes a viernes de 10:30 a 15:00 Horas y de 17:00 a 19:00 Horas. Sábados de 9:00 a 01:00 horas</p> <p>Teléfono: 55 56 22 21 27 Correo electrónico: jacquelineb@economia.unam.mx</p>

SERVICIO DE REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la Facultad de economía, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	Jefa de la División SUAyED, Delegada Administrativa SUAyED, Jefes de Área
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 servicio debidamente requisitada y autorizada. <p>Si se solicita menos de 20 reproducciones, se requiere: únicamente registrarse en libreta.</p> <p>F03 PSG 0201 Registrar en el Control de Reproducción de documentos</p>
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	<p>Tiempo con personal interno: 2 días hábiles</p> <p>Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Claudia Jacqueline Bribiesca Silva. Delegada Administrativa.</p> <p>Horario: Martes a viernes de 10:30 a 15:00 Horas y de 17:00 a 19:00 Horas. Sábados de 9:00 a 01:00 horas</p> <p>Teléfono: 55 56 22 21 27 Correo electrónico: jacquelineb@economia.unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la facultad de economía, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Jefa de la División SUAyED, Delegada Administrativa SUAyED, Jefes de Área
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita el servicio a Servicios Generales de la Dependencia. • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicio debidamente requisitada y autorizada. • 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	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Claudia Jacqueline Bribiesca Silva. Delegada Administrativa.</p> <p>Horario: Martes a viernes de 10:30 a 15:00 Horas y de 17:00 a 19:00 Horas. Sábados de 9:00 a 01:00 horas</p> <p>Teléfono: 55 56 22 21 27 Correo electrónico: jacquelineb@economia.unam.mx</p>

**SERVICIO DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la facultad de economía, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Jefa de la División SUAyED, Delegada Administrativa SUAyED, Jefes de Área
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicio, debidamente requisitada y firmada • 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	5 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. Claudia Jacqueline Bribiesca Silva. Delegada Administrativa.</p> <p>Horario: Martes a viernes de 10:30 a 15:00 Horas y de 17:00 a 19:00 Horas. Sábados de 9:00 a 01:00 horas</p> <p>Teléfono: 55 56 22 21 27 Correo electrónico: jacquelineb@economia.unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE SALAS DE REUNIÓN TRABAJO**

Descripción	Préstamo de salas de reunión, disponible en la facultad de economía , a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	Jefa de la División SUAyED, Delegada Administrativa SUAyED, Jefes de Área
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita el servicio al Departamento de Videoconferencias de la Dependencia • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicio debidamente requisitada y autorizada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio en la fecha y hora del servicio conforme a los Requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	5 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. Claudia Jacqueline Bribiesca Silva. Delegada Administrativa.</p> <p>Horario: Martes-a viernes de 10:30 a 15:00 Horas y de 17:00 a 19:00 Horas. Sábados de 9:00 a 01:00 horas</p> <p>Teléfono: 55 56 22 21 27 Correo electrónico: jacquelineb@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 Facultad de Economía, así como duplicado de llaves
Usuario(s)	Jefa de la División SUAyED, Delegada Administrativa SUAyED, Jefes de Área
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.
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	<p>Responsable: Lic. Claudia Jacqueline Bribiesca Silva. Delegada Administrativa.</p> <p>Horario: Martes a viernes de 10:30 a 15:00 Horas y de 17:00 a 19:00 Horas. Sábados de 9:00 a 01:00 horas</p> <p>Teléfono: 55 56 22 21 27 Correo electrónico: jacquelineb@economia.unam.mx</p>

CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/04/2018	Modificación conforme a los Catálogos de Servicios Institucionales
01	02/07/2018	Cambio del Secretario Administrativo
02	01/04/2019	Nombramiento del Secretario Administrativo
03	01/08/2019	Actualización de tarifa de viáticos
04	24/05/2022	Se agrupan los servicios de apoyo, se adiciona el servicio de cerrajería.
05	16/02/2023	Cambio del Secretario Administrativo

ANEXOS

No aplica