

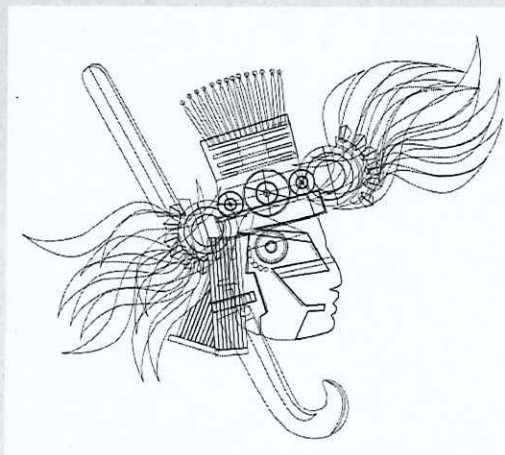


UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Sistema de Gestión de la Calidad

– Catálogo de servicios

Proceso de Servicios generales



Elaboró	Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo	Responsable del proceso de Servicios Generales	
Revisó	Mtra. Lucero Vázquez Díaz	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	Mtro. David Álvarez Vicente	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 Contaduría y Administración, 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	05	N/A	05
		A infraestructura con personal externo	05	90 días periodo máximo estimado.	95 días periodo máximo estimado.
		A equipo	04	60 días periodo máximo estimado.	64 días periodo máximo estimado.
		A parque vehicular	04	20 días periodo máximo estimado.	24 días periodo máximo estimado.
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	02	N/A	02
		Correo ordinario	02	15 días periodo máximo estimado.	17 días periodo máximo estimado.
		Mensajería especializada	02	10 días periodo máximo estimado.	12 días periodo máximo estimado.
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 03 días hábiles de anticipación y de acuerdo a la disponibilidad de automóviles, se atiende el servicio conforme a la fecha solicitada por los usuarios.		
		De carga			
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 03 días hábiles de anticipación, se atiende el servicio conforme a la fecha solicitada por el usuario.		
		Cerrajería	04	15 días periodo máximo estimado.	19 días periodo máximo estimado.

*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal, recursos materiales y humanos.

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 Contaduría y Administración, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	- F02 PSG 0101 Solicitud de servicio a infraestructura vigente, debidamente requisitada y firmada. - 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	Tiempo con personal interno: 05 días hábiles (Sujeto a suficiencia presupuestal y disponibilidad de recursos materiales y humanos). Tiempo con personal externo: 90 días periodo máximo estimado externo; depende de la estimación técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente o, el proveedor o contratista en la cotización. Para el caso de que sea con personal externo en 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento: a) Responsable: Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 hrs. c) Teléfono de atención: 55-5622-8026 d) Correo electrónico: pohernandez@fca.unam.mx

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Facultad de Contaduría y Administración, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular 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	60 días periodo máximo estimado externo; la realización del servicio dependerá de la estimación técnica y de los recursos con los que se cuente. En 04 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento: a) Responsable: Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 hrs. c) Teléfono de atención: 55-5622-8026 d) Correo electrónico: pohernandez@fca.unam.mx

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Facultad de Contaduría y Administración, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F03 PSG 0101 Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular 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	20 días periodo máximo estimado externo, la realización del servicio dependerá de la estimación técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización. En 04 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento: a) Responsable: Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 hrs. c) Teléfono de atención: 55-5622-8026 d) Correo electrónico: pohernandez@fca.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 Contaduría y Administración.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	- F05 PSG 0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería 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. Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.
Resultados del servicio	Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo acuse de recibo puede contener los siguientes elementos: - Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. En caso de mensajería especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es: - Acuse de recibo firmado.
Tiempo de respuesta	02 días hábiles con propio. (Sujeto a suficiencia presupuestal y disponibilidad de recursos). 02 días hábiles interno con correo ordinario, 15 días periodo máximo estimado externo, depende del tiempo que establezca la empresa. 02 días hábiles interno con mensajería especializada, 10 días periodo máximo estimado externo, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento: - Responsable: Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 hrs. - Teléfono de atención: 55-5622-8026 - Correo electrónico: pohernandez@fca.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 Contaduría y Administración.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	- F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte vigente, debidamente requisitada y firmada. - Especificar claramente el día, hora, lugar, origen, 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. Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida. Locales: Entregar la solicitud con 02 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 03 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento: a) Responsable: Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 hrs. c) Teléfono de atención: 55-5622-8026 d) Correo electrónico: pohernandez@fca.unam.mx

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Facultad de Contaduría y Administración, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	• Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza 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	03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento: a) Responsable: Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 hrs. c) Teléfono de atención: 55-5622-8026 d) Correo electrónico: pohernandez@fca.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 Facultad de Contaduría y Administración, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	- F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. - Especificar claramente el tipo de servicio requerido. - Especificar horarios y días para atender el servicio.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal externo: 15 días periodo máximo estimado, depende de la valoración y/o estimación y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización. Para el caso de que sea con personal externo en 04 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en la oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento: a) Responsable: Arq. Pedro Oscar Hernández Camarillo, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 hrs. c) Teléfono de atención: 55-5622-8026 d) Correo electrónico: pohernandez@fca.unam.mx

CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	31/03/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	31/08/2018	Por cambio del representante del Secretario Administrativo
02	18/08/2021	Actualización de catálogo de servicios.
03	29/04/2022	Se adecúa el catálogo de acuerdo a siguientes cambios en el catálogo de servicios institucional: 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.
04	30/06/2025	Actualización de catálogo de servicios, se efectuó cambio del representante del Secretario Administrativo.
05	24/04/2026	Actualización de catálogo de servicios.

4. ANEXOS

No aplica.