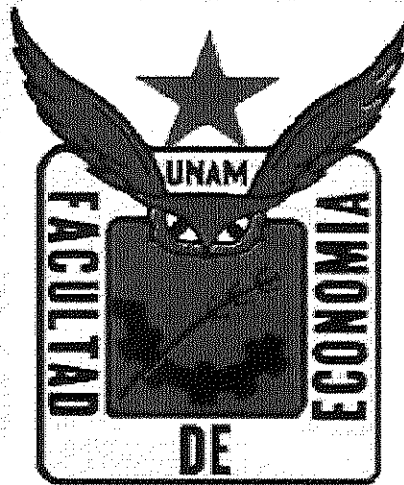




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
FACULTAD DE ECONOMÍA
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Erick González Paz	Responsable de proceso de Bienes y Suministros	
Revisó	C. Norma Angélica Jaimes Bello.	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	Mtra. María del Carmen Aguilar Mendoza	Secretaria Administrativa	

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 DEPFÉ, 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 Generales	Mantenimiento a Inmueble	3	5	8
	Mantenimiento a equipo	2	3	5
	Parque Vehicular	2	3	5
	Correspondencia	1	4	5
	Trasporte	2	3	5
	Reproducción y engargolado	1	2	3
	Limpieza	1	2	3
	Cafetería	1	2	3

3. Fichas de servicios

MANTENIMIENTO A INMUEBLE

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la DEPFE, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal administrativo, Académico
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev.00 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	<p>Tiempo interno:3 días hábiles</p> <p>Tiempo externo:5 días hábiles</p> <p>Nota: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Erick González Paz</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>

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)	Personal administrativo, Académico
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev.00 vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el tipo de 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 con personal interno: 2 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: 3 días hábiles</p> <p>Nota: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Erick González Paz</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>

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)	Personal administrativo, Académico
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev.00 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	<p>Tiempo con personal interno: 2 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: 3 días hábiles</p> <p>Nota: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Erick González Paz</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> <ul style="list-style-type: none"> •

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la DEPFE
Usuario(s)	Personal administrativo, Académico
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev.00 vigente, debidamente requisitada y firmada. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
Resultados del servicio	Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> 1 días hábiles con propio. 4 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Erick González Paz</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>

**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 DEPFÉ
Usuario(s)	Personal administrativo, Académico
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev.00 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Entregar la solicitud con 3 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	Tiempo con personal interno: 2 días hábiles Tiempo con personal externo: 3 días hábiles
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Erick González Paz</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>

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)	Personal administrativo, Académico
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev.00 vigente. debidamente requisitada y autorizada.
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: 1 días hábiles</p> <p>Tiempo con externo: 2</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Erick González Paz</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 facultad de economía, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Personal administrativo, Académico
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev.00 vigente debidamente requisitada y autorizada.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	1 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. Erick González Paz</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
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)	Personal administrativo, Académico
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev.00 vigente, debidamente requisitada y autorizada.
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	2 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</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>

4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Enero de 2018	Actualización de los Catálogos de servicios institucionales.
1	Julio 2018	Cambio del Secretario Administrativo
2	Abril 2019	Nombramiento del Secretario Administrativo