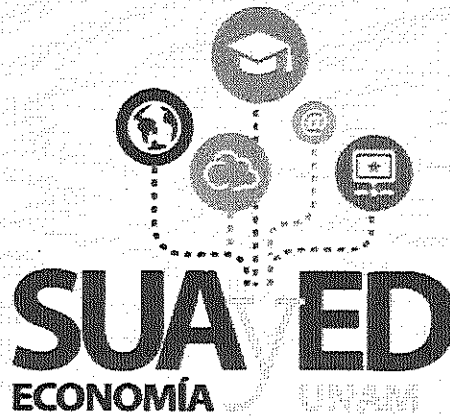




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
FACULTAD DE ECONOMÍA
SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	LIC. CLAUDIA JACQUELINE BRIBIESCA SILVA	Responsable de proceso de Personal	
Revisó	C. NORMA ANGÉLICA JAIMES BELLO	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	MTRA. MARIA DEL CARMEN AGUILAR MENDOZA	Secretaria Administrativa	

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
Correspondencia	Con propio	3	5	8
	Correo ordinario	3	5	8
	Mensajería especializada	5	10	15
Reproducción	Reproducción	2	N/A	2
Servicios diversos	Limpieza	3	N/A	3
	Cafetería	2	N/A	2
	Préstamo de salas de reunión	5	N/A	5

*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

SERVICIOS 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)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
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. • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 3 días hábiles con propio. • 5 días hábiles ordinarios (depende del tiempo que establezca la Empresa). • 10 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable: Lic. Claudia Jaqueline 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: 56 22 21 27 Correo electrónico: jacquelineb@economia.unam.mx</p>

REPRODUCCIÓN

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)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
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"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev.00. debidamente requisitada y autorizada. <p>Si se solicita menos de 20 reproducciones, se requiere: únicamente registrarse en libreta.</p> <p>Registrar en el Control de Reproducción de documentos F03 PSG 0201 Rev.00</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 Jaqueline 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: 56 22 21 27 Correo electrónico: jacquelineb@economia.unam.mx</p>

SERVICIOS DIVERSOS

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 registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita el servicio a SG de la Dependencia. • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev.00 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	3 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 Jaqueline 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: 56 22 21 27 Correo electrónico: jacquelineb@economia.unam.mx</p>

SERVICIOS DE 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 registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101. Rev.00, debidamente requisitada y autorizada. • 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	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.

<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>Responsable: Lic. Claudia Jaqueline 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: 56 22 21 27 Correo electrónico: jacquelineb@economia.unam.mx</p>
---	--

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

<p>Descripción</p>	<p>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.</p>
<p>Usuario(s)</p>	<p>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</p>
<p>Requisitos para solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita el servicio al Departamento de Videoconferencias de la Dependencia • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev. 00, debidamente requisitada y autorizada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
<p>Resultados del servicio</p>	<p>Entregar el espacio en la fecha y hora del servicio conforme a los Requisitos de la solicitud.</p>
<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>3 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.</p>

<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>Responsable: Lic. Claudia Jaqueline 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: 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	01/01/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	02/07/2018	Cambio del Secretario Administrativo
02	01/04/2019	Nombramiento del Secretario Administrativo

ANEXOS

No aplica