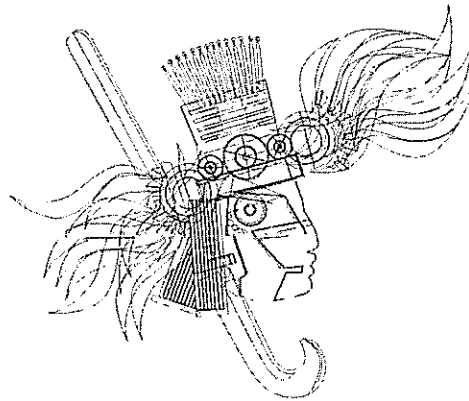




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



| | | |
|----------|--------------------------------|--|
| Elaboró | Lic. Antonio Leija Hernández | Responsable del proceso de Servicios Generales |
| Revisó | L.A. Viridiana Morales Peralta | Representante del Secretario Administrativo |
| Autorizó | Mtro. David Álvarez Vicente | Secretario Administrativo |

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

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 normalidad 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 | De acuerdo a cotización del proveedor | De acuerdo a cotización del proveedor | |
| | A equipo | 04 | De acuerdo a cotización del proveedor | De acuerdo a cotización del proveedor | |
| | A parque vehicular | 04 | De acuerdo a cotización del proveedor | De acuerdo a cotización del proveedor | |
| Servicios de Apoyo | Correspondencia y/o paquetería | Con propio | 02 | N/A | 02 |
| | | Correo ordinario | 02 | De acuerdo al destino | De acuerdo al destino |
| | | Mensajería especializada | 02 | De acuerdo al destino | De acuerdo al destino |
| | 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 | De acuerdo a cotización del proveedor | De acuerdo a cotización del proveedor | |
| Otros | Otros servicios | 04 | De acuerdo a cotización del proveedor | De acuerdo a cotización del proveedor | |

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) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <p>Tiempo con personal interno: 05 días hábiles (Sujeto a suficiencia presupuestal y disponibilidad de recursos).</p> <p>Tiempo con personal 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.</p> <p>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.</p> |
| Responsable, lugar, días y horarios de atención | <p>La solicitud debe entregarse en oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento:</p> <p>a) Responsable: Lic. Antonio Leija Hernández, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 55-5622-8026</p> <p>d) Correo electrónico: aleija@fca.unam.mx</p> |

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

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) | <ul style="list-style-type: none"> Responsable de área. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <p>La realización del servicio dependerá de la estimación técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 04 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>La solicitud debe entregarse en oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable: Lic. Antonio Leija Hernández, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h Teléfono de atención: 55-5622-8026 Correo electrónico: aleija@fca.unam.mx |

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

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) | <ul style="list-style-type: none"> Responsable de área |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> FO3 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 | <p>La realización del servicio dependerá de la estimación técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>En 04 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>La solicitud debe entregarse en oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Lic. Antonio Leija Hernández, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: 55 5622-8026 d) Correo electrónico: aleija@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) | <ul style="list-style-type: none"> Responsable de área. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> 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. <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"> 02 días hábiles con propio. (Sujeto a suficiencia presupuestal y disponibilidad de recursos). 02 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. 02 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa. |
| Responsable, lugar, días y horarios de atención | <p>La solicitud debe entregarse en oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable: Lic. Antonio Leja Hernández, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 55-5622-8026 Correo electrónico: aleija@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) | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <p>La solicitud debe entregarse en oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Lic. Antonio Leija Hernández, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: 55-5622-8026 d) Correo electrónico: aleija@fca.unam.mx |

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

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) | <ul style="list-style-type: none"> Responsable de área. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> FO1 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. Especificar claramente el tipo de servicio requerido. |
| Resultados del servicio | Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada. |
| Tiempo de respuesta | <p>Tiempo con personal externo: Depende de la estimación 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 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.</p> |
| Responsable, lugar, días y horarios de atención | <p>La solicitud debe entregarse en oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Responsable. Lic. Antonio Leija Hernández, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento f) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. g) Teléfono de atención: 55-5622-8026 <p>Correo electrónico: aleija@fca.unam.mx</p> |

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

Otros
Otros servicios

| | |
|---|--|
| Descripción | Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, traslado de bienes, servicios de alimentos, servicios de jardinería, colocación de cortinas, etc.), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la Facultad de Contaduría y Administración, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos. |
| Usuario | <ul style="list-style-type: none"> Responsable de área. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> FO1 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos y limpieza vigente debidamente requisitada y firmada. Especificar claramente el tipo de servicio requerido. Entregar solicitud con 04 días hábiles de anticipación. |
| Resultados del servicio | Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada |
| Tiempo de respuesta | <p>Tiempo con personal externo: Depende de la estimación 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 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.</p> |
| Responsable, lugar, días y horarios de atención | <p>La solicitud debe entregarse en oficina del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Lic. Antonio Leija Hernández, Jefe del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: 55-5622-8026 <p>Correo electrónico: aleija@fca.unam.mx</p> |

4. CONTROL DE CAMBIOS

| Número de revisión | Fecha de entrada en vigor | Motivo del cambio |
|--------------------|---------------------------|--|
| 00 | 31/03/2018 | Adecuación del documento por actualización del SCA |
| 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 corrajería y la ficha de otros servicios que requieren la contratación de proveedores externos. |

5. ANEXOS

No aplica.