



CATÁLOGO DE SERVICIOS



PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Lic. José Alfonso Olvera Hernández	M.A. Salvador Herrera Vázquez	Lic. María Elena García Hernández
Función	RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES	REPRESENTANTE DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Firma			
CLAVE DEL DOCUMENTO: CS 04		REVISIÓN: 1	EMISIÓN: Abril de 2015

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		
		TIEMPO INTERNO*	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A inmueble (mantenimiento menor) o con personal interno	02	03	05
	A inmueble (mantenimiento mayor)	05	De acuerdo a cotización del proveedor	De acuerdo a cotización del proveedor
	A equipo	03	De acuerdo a cotización del proveedor	De acuerdo a cotización del proveedor
	A parque vehicular	03	De acuerdo a cotización del proveedor	De acuerdo a cotización del proveedor
Correspondencia	Con propio	02	NA	NA
	Correo ordinario	03	De acuerdo al destino	De acuerdo al destino
	Mensajería especializada	03	De acuerdo al destino	De acuerdo al destino
Transporte	De personas	Si se ingresa la solicitud con anticipación (tres días hábiles), se atiende el servicio conforme a la fecha solicitada para el usuario		
	De carga	Si se ingresa la solicitud con anticipación (tres días hábiles), se atiende el servicio conforme a la fecha solicitada para el usuario		
Servicios diversos	Limpieza	Si se ingresa la solicitud con anticipación (dos días hábiles), se atiende el servicio conforme a la fecha solicitada para el usuario		
Vigilancia	Vigilancia para eventos especiales	Si se ingresa la solicitud con anticipación (dos días hábiles), se atiende el servicio conforme a la fecha solicitada para el usuario		

*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

MANTENIMIENTO A INMUEBLE

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)	Personal autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a inmueble F03 PSG 02 01 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: 02 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 03 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Lic. José Alfonso Olvera Hernández • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: 5622-8026 • Correo electrónico: aolvera@fca.unam.mx

**MANTENIMIENTO A
EQUIPO**

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la Facultad de Contaduría y Administración , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F04 PSG 02 01, 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>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 03 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Lic. José Alfonso Olvera Hernández • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: 56228026 • Correo electrónico: aolvera@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 preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F04 PSG 02 01 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 variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>En 03 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Lic. José Alfonso Olvera Hernández • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: 56228026 • Correo electrónico: aolvera@fca.unam.mx

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 Contaduría y Administración.
Usuario(s)	Personal autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de correspondencia F02 PSG 0305 vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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"> • 02 días hábiles con propio. • 03 días hábiles ordinario (depende del tiempo que establezca la empresa). • 03 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): José Alfonso Olvera Hernández • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: 56228026 • Correo electrónico: aolvera@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)	Personal autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de transporte (F01 PSG 03 02) vigente, debidamente requisitada y firmada • Especificar claramente el día, hora, lugar origen y 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. <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): José Alfonso Olvera Hernández • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: 56228026 • Correo electrónico: aolvera@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)	Personal autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0303 vigente 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	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): José Alfonso Olvera Hernández • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: 56228026 • Correo electrónico: aolvera@fca.unam.mx

**VIGILANCIA
VIGILANCIA PARA EVENTOS ESPECIALES**

Descripción	Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo de Facultad de Contaduría y Administración.
Usuario	Personal autorizado
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de vigilancia para eventos (F04 PSG 0101) vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	<p>De acuerdo a la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <p>Personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física y el inmueble.</p> <p>Control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad. • Aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): José Alfonso Olvera Hernández • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. • Teléfono de atención: 56228026 • Correo electrónico: aolvera@fca.unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Abril, 2015	Creación del Catálogo de servicios.
1	Abril, 2015	Cambio del responsable del proceso y adecuación conforme al catálogo institucional