UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
FACULTAD DE ECONOMÍA

Catálogo de servicios
Proceso de Servicios Generales

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Guillermo Sandoval Aquino.	Responsable de proceso de Servicios Generales	
Revisó	C. Norma Angélica Jaimes Bello.	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	Mtro. Ricardo Cortes Serrano	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 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
Mantenimiento		A infraestructura con personal interno	5	10	15
		A infraestructura con personal externo	10	15	25
		A equipo	5	5	10
		A parque vehicular	5	20	25
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	5	8
		Correo ordinario	5	5	10
		Mensajería especializada	10	15	25
	Transporte	De personas	5	10	15
		De carga	5	N/A	5
	Reproducción y engargolado	Reproducción	3	N/A	3
		Engargolado	3	N/A	3
	Servicios diversos	Limpieza	3	N/A	3
		Cafetería	3	N/A	3
		Préstamo de salas de reunión	5	N/A	5
		Cerrajería	3	10	13
Seguridad		Seguridad para eventos especiales	5	10	15
Otros		Otros servicios	5	15	20

*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 INFRAESTRUCTURA

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Facultad de Economía, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Coordinadores, Jefes de división, Jefes y/o responsables de áreas y jefes de servicio generales.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. • Especificar el servicio solicitado, así como el tipo de mantenimiento a realizar. NOTA: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).
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: 5 días hábiles Tiempo con personal externo: 15 días hábiles Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente o, el proveedor o contratista en la cotización. Para el caso que sea con personal externo en 25 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 el Departamento de Servicios Generales • Responsable: Lic. Guillermo Sandoval Aquino. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. • Teléfono de atención: 5556222093 • Correo electrónico: guiller7@unam.mx

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo de la Facultad de Economía, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Coordinadores, Jefes de división, Jefes y/o responsables de áreas y jefes de servicio generales.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicio, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el tipo de servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: 5 días hábiles Tiempo con personal externo: 5 días hábiles **Tiempo variable.** La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente. En **10** 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: Departamento de Servicios Generales • Responsable nombre y cargo: Lic. Guillermo Sandoval Aquino • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. • Teléfono de atención: 5556222093 • Correo electrónico: guiller7@unam.mx

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Facultad de Economía, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Usuario asignado por el titular y Jefe de Servicios Generales.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicio vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. **Nota:** En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: 5 días hábiles Tiempo con personal externo: 20 días hábiles **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. En **25** 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: Departamento de Servicios Generales • Responsable: nombre y cargo Lic. Guillermo Sandoval Aquino • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. • Teléfono de atención: 5556222093 • Correo electrónico: guiller7@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 Economía.
Usuario(s)	Coordinadores, Jefes de división, Jefes y/o responsables de áreas y jefes de servicio generales.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada ó • F06 PSG 0201 Registro en la Bitácora de correspondencia y/o paquetería • 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. 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: • Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	• 8 días hábiles con propio. • 10 días hábiles ordinarios, depende del tiempo que establezca la empresa. • 25 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	• La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales • Responsable: nombre y cargo Lic. Guillermo Sandoval Aquino • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. • Teléfono de atención: 5556222093 • Correo electrónico: guiller7@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 de la Facultad de Economía.
Usuario(s)	Coordinadores, Jefes de división, Jefes y/o responsables de áreas y jefes de servicio generales.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicio 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. Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida de cada usuario. Locales: Entregar la solicitud con **5** días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 10 días hábiles de anticipación. Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC)
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	15 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 el Departamento de Servicios Generales • Responsable: Lic. Guillermo Sandoval Aquino • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. • Teléfono de atención: 5556222093 • Correo electrónico: guiller7@unam.mx

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

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)	Coordinadores, Jefes de división, Jefes y/o responsables de áreas y jefes de servicio generales.
Requisitos para solicitar el servicio	Si se solicita hasta **20** o más reproducciones se requiere llenar, la: • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada; y/o Si se solicita menos de **20** reproducciones, se requiere: • F03 PSG 02 01 Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente.
Resultados del servicio	• 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	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	• La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales • Responsable: Lic. Guillermo Sandoval Aquino • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. • Teléfono de atención: 5556222093 • Correo electrónico: guiller7@unam.mx

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)	Coordinadores, Jefes de división, Jefes y/o responsables de áreas y jefes de servicio generales.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicio vigente, debidamente requisitada y autorizada. • Especificar claramente el tipo de servicio • Entregar la solicitud con 3 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. Nota: Si se requiere limpieza especializada de áreas controladas se deberá solicitar suficiencia presupuestal.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	• La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales • Responsable: Lic. Guillermo Sandoval Aquino • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. • Teléfono de atención: 5556222093 • Correo electrónico: guiller7@unam.mx

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)	Coordinadores, Jefes de división, Jefes y/o responsables de áreas y jefes de servicio generales.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 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	3 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 el Departamento de Servicios Generales • Responsable: Lic. Guillermo Sandoval Aquino • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. • Teléfono de atención:5556222093 • Correo electrónico: guiller7@unam.mx

SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE EQUIPO, SALAS DE REUNIÓN

Descripción	Préstamo de salas de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y 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.
Usuario(s)	Coordinadores, Jefes de división, Jefes y/o responsables de áreas y jefes de servicio generales.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio en la fecha y hora del servicio conforme a los Requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	5 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 el Departamento de Servicios Generales • Responsable: Lic. Guillermo Sandoval Aquino • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. • Teléfono de atención: 5556222093 • Correo electrónico: guiller7@unam.mx

SERVICIOS DIVERSOS
DE CERRAJERÍA

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios para asegurar las condiciones de seguridad uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliario, puertas y ventanas de las diferentes áreas de la Facultad de Economía, así como duplicado de llaves .
Usuario(s)	Coordinadores, Jefes de división, Jefes y/o responsables de áreas y jefes de servicio generales.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Lic. Guillermo Sandoval Aquino, responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC)
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno 3 días hábiles Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas de comprometidas por el proveedor en la cotización. Para el caso de que sea con personal externo en 13 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 servicio.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	• La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales • Responsable: Lic. Guillermo Sandoval Aquino • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. • Teléfono de atención: 5556222093 • Correo electrónico: guiller7@unam.mx

SEGURIDAD
SEGURIDAD 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 economía.
Usuario	Dirección, Secretaria General, Coordinadores, Jefes de división, Jefes y/o responsables de áreas y jefes de servicio generales.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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 **15** días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	De acuerdo a la solicitud autorizada, se puede obtener: • Personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personal y el inmueble. • Control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso. • Atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad o • Aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	15 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	• La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales • Responsable: Lic. Guillermo Sandoval Aquino • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. • Teléfono de atención: 5556222093 • Correo electrónico: guiller7@unam.mx

OTROS SERVICIOS

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de alimentos, impresiones, servicios de jardinería…), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la entidad o dependencia, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	Coordinadores, Jefes de división, Jefes y/o responsables de áreas y jefes de servicio generales.
Requisitos para solicitar el servicio	• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar solicitud con 15 días hábiles de anticipación Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Responsable de Servicios generales si se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal interno: 5 días hábiles Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización. Para el caso de que sea con personal externo 20 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 el Departamento de Servicios Generales • Responsable: Lic. Guillermo Sandoval Aquino • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs. • Teléfono de atención: 5556222093 • Correo electrónico: guiller7@unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
00	Abril 2018	Adecuación del documento por actualización del SGC..
01	2 de Julio de 2018	Cambio del Secretario Administrativo
02	1 de Abril de 2019	Nombramiento del Secretaria Administrativo
03	24 de mayo 2022	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, así como la referencia al uso del Sistema Institucional de Compras (SIC)
04	16 de febrero de 2023	Cambio del Secretario Administrativo
05	14 de agosto de 2025	Cambio de Secretario Administrativo
06	17 de octubre de 2025	Nombramiento del Secretario Administrativo