



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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



Elaboró	C.P. José Isidro Rojas Martínez	Responsable del Proceso de Presupuesto PAPIIT	
Revisó	Lic. Rocío de los Angeles Sandoval González	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	L.C. Norma Angélica Cuevas Trejo	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 normatividad vigente, con el fin de optimizar los recursos para otorgar un servicio satisfactorio, para contribuir al cumplimiento de las funciones sustantivas del **Instituto de Ciencias Aplicadas y Tecnología**, 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 preventivo y correctivo	A infraestructura con personal interno	N/A	N/A	N/A
	A infraestructura con personal externo	N/A	N/A	N/A
	A equipo	N/A	N/A	N/A
	A parque vehicular	Variable	Variable	variable
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	5 días	N/A	5 días
	Correo ordinario	Variable	Variable	Variable
	Mensajería especializada	Variable	Variable	Variable
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	4 días	N/A	4 días
	Engargolado	4 días	N/A	4 días
Servicios diversos	Limpieza	Variable	Variable	Variable
	Cafetería	N/A	N/A	N/A
	Préstamo de equipo y salas de reunión	N/A	N/A	N/A
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	N/A	N/A	N/A
Otros	De acuerdo a las necesidades y recursos de la entidad o dependencia	Variable	Variable	Variable

*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

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 PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Ciencias Aplicadas y Tecnología a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de área. ó• Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
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. ó• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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 tiempo variable 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:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Responsable(s): C.P. José Isidro Rojas Martínez, Responsable de Contabilidadb) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.c) Teléfono de atención: directo 5622-8602, Ext. 1035d) Correo electrónico: isidro.rojas@icat.unam.mx

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

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 del Instituto de Ciencias Aplicadas y Tecnología
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F05 PSG0201 Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • F06 PSG 0201 Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería. • 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"> • 05 días hábiles con propio. • Variable con ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • Variable con especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): C. Angelina Bañales Rangel. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: directo 5622-8602, Ext. 1010. Correo electrónico: angelina.banales@icat.unam.mx

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

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 del Instituto de Ciencias Aplicadas y Tecnología
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F04 PSG 0201 Solicitud de servicio de transporte vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios 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 10 días hábiles de anticipación.</p> <p>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)</p> <p>(Cada SyUA establece si esta nota se incorpora o si modifican el tipo de solicitud).</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
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	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable (s): C.P. José Isidro Rojas Martínez, Responsable de Contabilidad b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. e) Teléfono de atención: directo 5622-8602. Ext. 1035 c) Correo electrónico: isidro.rojas@icat.unam.mx

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal del Instituto de Ciencias Aplicadas y Tecnología, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita de 1 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F02PSG 0201 Solicitud de reproducción y engargolado de documentos debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, debidamente requisitada y firmada; y/o <p>Si se solicita menos de 05 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F03 PSG 0201 Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos vigente.
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	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	<p>La solicitud debe entregarse en: área de Fotocopiado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Lic. Jaime Gandarilla Sánchez • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. <p>Teléfono de atención: directo 5622-8602 ext. 1014</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: jaime.gandarilla@icat.unam.mx

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Ciencias Aplicadas y Tecnología, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0201 Solicitud de servicios diversos vigente debidamente requisitada y firmada. ó • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con X días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	El tiempo es variable 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): L.C. Norma Angelica Cuevas Trejo. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00y de 17:00 a 20:00 h. • Teléfono de atención: directo 5622-8602, Ext. 1009 • Correo electrónico: norma.cuevas@icat.unam.mx

CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	30/05/2022	Adecuación del documento por actualización del SGC.

4. ANEXOS

No aplica.