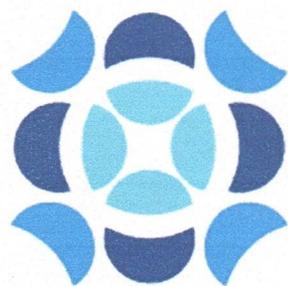


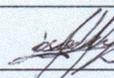
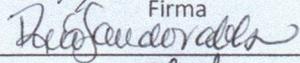
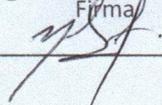


UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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



ICAT
Instituto de Ciencias
Aplicadas y Tecnología

Elaboró	C.P. José Isidro Rojas Martínez	Responsable del proceso de Presupuesto	 Firma
Revisó	Lic. Rocio de los Ángeles Sáncaval González	Representante de la Secretaría administrativa	 Firma
Autorizó	L.C. Norma Ángelica Cuevas Trejo	Secretaría administrativa	 Firma

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 **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		A parque vehicular	3	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	5	N/A	5
		Correo ordinario	3	4	7
		Mensajería especializada	3	4	7
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si es local la solicitud es con 03 días hábiles de anticipación y 10 si es foránea.		
		De carga			
	Reproducción y engargolado	Reproducción	4 días	Variable	Variable
		Engargolado	4 días	Variable	Variable
	Servicios diversos	Limpieza	2	N/A	2

*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 parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del ICAT, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios que tienen asignado un vehículo del ICAT.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. <p>Nota: Se requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
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 3 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): C.P. José Isidro Rojas Martínez. Responsable de Contabilidad • 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. 1035 • Correo electrónico: isidro.rojas@icat.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 del ICAT.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios a cargo de la Unidades Responsables del ICAT.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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"> • 5 días hábiles con propio. • 7 días hábiles ordinario. • 7 días hábiles especializado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul 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

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 ICAT.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios a cargo de la Unidades Responsables del ICAT.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 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 requiere registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC)</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"> • Responsable(s): C.P. José Isidro Rojas Martínez. Responsable de Contabilidad • 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. 1035 • Correo electrónico: isidro.rojas@icat.unam.mx

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal del ICAT, 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"> • Funcionarios a cargo de la Unidades Responsables del ICAT.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 5 o más reproducciones se requiere llenar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada; y/o <p>Si se solicita menos de 5 reproducciones, se requiere llenar:</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	<p>1 día si es de 0 hasta 100 copias. 2 a 3 días más de 100 copias o 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>La solicitud debe entregarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): C. Martha Estela Valverde Islas • 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. 1014 • Correo electrónico: martha.valverde@icat.unam.mx

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 entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
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 0201 Solicitud única de servicios a inmueble vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. <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). (Cada SyUA establece si esta nota se incorpora o si modifican el tipo de solicitud)</p>
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 2 días hábiles.</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración 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 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): L.C. Rosa Patricia Delgado Santos. 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: directo 5622-8602, extensiones 1019. d) Correo electrónico: patricia.delgado@icat.unam.mx

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	20/04/2022	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).
02	18/08/2023	Actualización del catálogo por eliminación de servicios que el ICAT no proporciona

4. ANEXOS

No aplica.