



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
CENTRO DE CIENCIAS DE LA ATMÓSFERA

- Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Francisco García González	Responsable de proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Luis Manuel González Coronado	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	Lic. Agustín Ismael Pineda Cruz	Secretario Administrativo	

PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

1. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)		
		INTERNO	CENTRALIZADORA O PROVEEDOR	TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento correctivo a Inmueble a parque vehicular	Mantenimiento menor a parque vehicular.	2 días	5 días	7 días
	Mantenimiento mayor a parque vehicular.	Variable		
Correspondencia	Con propio, Correo ordinario, Mensajería Especializada.	1 días	NA	1 días
Transporte	Transporte local.	1 días	NA	1 días
	Transporte foráneo (Prácticas escolares).	Variable		
Reproducción y engargolado	Reproducción menor de mil copias y engargolado.	1 días	NA	1 días
	Reproducción mayor de mil copias y engargolado.	2 días	Variable	Variable
Servicios Diversos	Cafetería.	1 días	NA	1 días
5 SERVICIOS / 8 TIPOS DE SERVICIOS				

2. FICHAS DE SERVICIOS

1. Mantenimiento Correctivo

Mantenimiento Menor y Mayor a parque vehicular

Descripción	Gestionar el servicio de mantenimiento correctivo de equipo y parque vehicular bajo resguardo de la Entidad, con la finalidad de solucionar contingencias y/o preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal administrativo.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Se entregará correctamente requisitada, con firma del solicitante la Solicitud de Servicio a equipo y parque vehicular F04 PSG 02 01:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del solicitante y teléfono o extensión. • Descripción breve pero detallada del servicio a realizarse o de las fallas que presenta el equipo o vehículo. • Firma del solicitante.
Resultados del servicio	Entrega del equipo o del vehículo con el mantenimiento correctivo solicitado, en las fechas acordadas conforme al mantenimiento establecido.
Característica del servicio (Tiempo de atención)	<p>Tiempo de atención: Variable,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento Menor a parque vehicular: 17 días. • Mantenimiento a parque vehicular: Variable, depende del dictamen técnico y en su caso de los de tiempos establecidos por el proveedor en las cotizaciones. En 5 días se informará al usuario sobre las fechas compromiso de entrega del servicio.
Medio de solicitud	Por escrito mediante la Solicitud de Servicio a equipo y parque vehicular F04 PSG 02 01.
Lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable de realizar el trámite y darle seguimiento: J. Francisco García González, Jefe de Oficina de Servicios Generales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 5622-4062</p>

2.- Servicios de correspondencia
Con propio, Correo ordinario, Mensajería Especializada

Descripción	Gestionar o realizar todos aquellos servicios que solicita el personal académico o administrativo de correspondencia y/o paquetería con propio, correo ordinario y mensajería especializada, necesarios para desarrollar las actividades del Centro de Ciencias de la Atmósfera.
Usuario(s)	Personal administrativo o académico autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Tratándose de un documento sencillo o paquete pequeño bastará con entregarlo al Responsable de Servicios Generales.</p> <p>En caso que requiera un tratamiento especial o por la naturaleza de la documentación o paquete a enviar, deberá requisitar el formato de Solicitud de Servicio de Correspondencia (F02 PSG 03 05) de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del Usuario solicitante del servicio. • Nombre y firma de la unidad responsable solicitante. • Firma del usuario solicitante del servicio. • Indicar el teléfono o la extensión del usuario. • Precisar el nombre del destinatario, así como la dirección y/o entidad o dependencia. • Marcar el Tipo de Correspondencia así como la cantidad que se enviará. • Indicar si se anexa o no la relación de los destinatarios. • Indicar alguna observación u información adicional para la correspondencia a enviar. <p>En ambos casos se deben adjuntar los acuses necesarios y las observaciones y especificaciones necesarias para llevar a cabo el servicio tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección completa del destinatario. • Relación del contenido del envío (cuando aplique).
Resultados del servicio	<p>Entrega de la documentación o paquetería, que se demuestra mediante el acuse de recibo, el cual puede contener los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre, Firma, fecha y hora de recibido. • Sello de recibido. • Copia de guía o de factura.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	1 día
Medio de solicitud	Por escrito mediante Solicitud de Servicio de Correspondencia (F02 PSG 03 05), entregada al departamento de Servicios Generales, por parte del personal del área solicitante.
Lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable de realizar el trámite y darle seguimiento: J. Francisco García González, Jefe de Oficina de Servicios Generales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 5622-4062</p>

3.- Transporte

Descripción	Trasladar a personal, bienes e insumos, que se requieren para el desarrollo de las funciones y responsabilidades propias del Centro de Ciencias de la Atmósfera, a solicitud del personal autorizado para este fin.
Usuario(s)	Personal administrativo o académico autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>1. Elaborar la Solicitud de Servicio de Transporte (F04 PSG 0201) debidamente requisitada conforme a las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nombre completo del usuario que solicita el servicio y teléfono o extensión.</i> • <i>Precisar la fecha y hora tanto de la salida como del regreso.</i> • <i>Nombre de la unidad responsable</i> • <i>Seleccionar el Tipo de servicio: local o foráneo.</i> • <i>Indicar el destino del servicio</i> • <i>Seleccionar el tipo de transporte: Pasajeros (indicando el número de personas), Carga u Otros (indicar el tipo de transporte requerido)</i> • <i>Nombre y firma del usuario solicitante</i> • <i>Visto bueno del jefe de la unidad responsable</i> • <i>o Indicar cualquier observación necesaria para la realización del servicio</i>
Resultados del servicio	Traslado realizado en tiempo y al lugar solicitado.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte local: 1 días. • Transportes foráneos y prácticas escolares: Variable. En un periodo de 2 días se entregará al usuario la información sobre la realización del servicio solicitado.
Medio de solicitud	Por escrito mediante la Solicitud de Servicio de Transporte (F04 PSG 0201)
Lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable de realizar el trámite y darle seguimiento: J. Francisco García González, Jefe de Oficina de Servicios Generales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 5622-4062</p>

4.- Reproducción y engargolado

Descripción	Gestionar o ejecutar las solicitudes de reproducción y engargolado de documentos que requiera el personal de la Entidad para el desarrollo de sus actividades.
Usuario(s)	Personal administrativo o académico autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Requisitar debidamente el formato de Solicitud de Reproducción y Engargolado de Documentos (F01 PSG 03 01). 2. Presentar los documentos a reproducir o a engargolar.
Resultados del servicio	<p>Entrega de reproducciones y engargolados solicitados en la cantidad y el tiempo estipulado con las características solicitadas.</p> <p>Regresar el material original tal y como fueron entregados por el usuario</p>
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes menores de 100 copias: 1 día hábil. • Solicitudes mayores de 100 copias: Variable. en 2 días se informará al usuario el tiempo de entrega
Medio de solicitud	Por escrito mediante la Solicitud de Reproducción y Engargolado de Documentos (F01 PSG 03 01)
Lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable de realizar el trámite y darle seguimiento: C. Coral Jessica Bollas Cabello, Multicopista</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p>

5.- Servicios Diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los insumos requeridos por las diversas Unidades Responsables para el desarrollo de actividades programadas de la Entidad.
Usuario(s)	Personal académico y administrativo autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Elaborar la Solicitud De Servicios Diversos (F01 PSG 03 03) debidamente requisitada en los campos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidad responsable, nombre y teléfono. • Seleccionar un servicio por formato (audiovisual, auditorio, sala de usos múltiples, cafetería, limpieza no programada y otros). <i>NOTA: En el campo de otros se debe especificar el tipo de servicio y en el campo de observaciones indicar si es un servicio externo y con el prestador de servicio elegido.</i> • Descripción del servicio indicando las características del servicio o evento solicitado en el punto anterior, lugar del evento y requerimientos de equipo; en el caso del servicio de cafetería también es necesario informar la cantidad de personas que asistirán, así como la duración del evento. • Fecha y hora del servicio. • Indicar en el campo de observaciones alguna información que se considere necesaria para que se realice el servicio.
Resultados del servicio	Entrega del servicio de cafetería de acuerdo a la solicitud aceptada; en la fecha y hora acordada.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	1 día.
Medio de solicitud	Por escrito mediante la Solicitud De Servicios Diversos (F01 PSG 03 03)
Lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable de realizar el trámite y darle seguimiento: Asistente Ejecutiva del Secretario Administrativo.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención:562 24065</p>