



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
INSTITUTO DE CIENCIAS NUCLEARES

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

Instituto de
Ciencias
Nucleares
UNAM



Elaboró	Mtra. Patricia Sánchez Martínez Lic. José Tamayo Elizondo	Responsables del proceso de Servicios generales	firma
Revisó	L.C. Maria Teresa Sánchez Rincón	Representante de la Secretaria administrativa	firma
Autorizó	Lic. Alejandra Reyes Mancilla	Secretaria 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 al parque vehicular y equipo oficina del Instituto, mediante el cumplimiento del programa anual establecido, 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 Nucleares**, 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 equipo	5	Variable	Variable
	A parque vehicular	5	Variable	Variable
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
	Correo ordinario	2	4	6
	Mensajería especializada	2	4	6
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
	De carga			
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		
	Cafetería			

*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 (la fecha de firma de conformidad de usuario en la solicitud, puede ser diferente a la fecha de liberación).

Nota: El mantenimiento a la infraestructura, equipamiento y equipo del ICN lo realiza la Secretaría Técnica, por lo que está fuera del alcance de la Secretaría Administrativa.

3. FICHAS DE SERVICIO

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos de oficina bajo resguardo de la Secretaría Administrativa del Instituto de Ciencias Nucleares, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, 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 5 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 recepción de la solicitud se realiza a través de la Solicitud Única de Servicios.</p> <p>Para el seguimiento de la compra, favor de dirigirse a:</p> <p>a) Responsable(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • C.P. Raúl Carrasco Espinosa, responsable de Compras Nacionales • Mtra. Patricia Sánchez Martínez, Jefa de Bienes y Suministros <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 55 5622-4678 Y 55 5622-4666.</p> <p>d) Correo electrónico: patricia.sanchez@nucleares.unam.mx</p>

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo bajo resguardo de la Secretaría Administrativa del Instituto de Ciencias Nucleares a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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 5 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 recepción de la solicitud se realiza a través de la Solicitud Única de Servicios.</p> <p>Para el seguimiento de la compra, favor de dirigirse a:</p> <p>e) Responsable(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> Mtra. Patricia Sánchez Martínez, Jefa de Bienes y Suministros <p>f) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>g) Teléfono de atención: directo 55 5622-4666.</p> <p>h) Correo electrónico: patricia.sanchez@nucleares.unam.mx</p>

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 Nucleares.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de las áreas, de acuerdo al directorio vigente.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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 usuario verifica si cuenta con suficiencia presupuestal, en caso contrario solicita la autorización de la Secretaría Administrativa.</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"> • 2 días hábiles con propio. • 6 días hábiles ordinario. • 6 días hábiles especializado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Secretaría Administrativa.</p> <p>Responsable(s):</p> <p>Lic. José Tamayo Elizondo Jefe del Departamento de Personal.</p> <p>Sra. Mercedes Zarate Zarza</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>Teléfono: 55 5622-4665, extensiones 4665 y 4677.</p> <p>Correo electrónico: jose.tamayo@nucleares.unam.mx</p>

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 Nucleares.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de área de acuerdo con el directorio vigente.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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: En caso de salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida, gestionado en el proceso de personal.</p> <p>En caso de alumnos asegurarse de contar con el seguro gestionado ante la Dirección General de Patrimonio.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación.</p> <p>Foráneos: Entregar la solicitud con 5 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	<p>La solicitud debe entregarse en la Secretaría Administrativa.</p> <p>Responsable(s): Lic. José Tamayo Elizondo Jefe del Departamento de Personal.</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>Teléfono: 55 5622-4665, extensiones 4665 y 4677.</p> <p>Correo electrónico: jose.tamayo@nucleares.unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Ciencias Nucleares, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene y seguridad.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área de acuerdo al directorio vigente.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada, o • Programa de eventos autorizados en el Sistema de solicitudes para apartado de salas, emitido por la Secretaría Académica del Instituto* • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación. <p>*Nota: Se integra a la Bitácora semanal de limpieza para el seguimiento de los servicios programados autorizados.</p>
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	<p>La solicitud debe entregarse en la Secretaría Administrativa.</p> <p>Responsable(s): Lic. José Tamayo Elizondo Jefe del Departamento de Personal.</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>Teléfono: 55 5622-4665, extensiones 4665 y 4677.</p> <p>Correo electrónico: jose.tamayo@nucleares.unam.mx</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar el servicio de cafetería en la logística de eventos requeridos por el Instituto de Ciencias Nucleares, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Responsable de área de acuerdo al directorio vigente.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 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	2 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 la Secretaría Administrativa.</p> <p>Responsable(s): Lic. José Tamayo Elizondo Jefe del Departamento de Personal y del Área de servicios de apoyo del proceso de Servicios generales.</p> <p>Horario: lunes a viernes de 09:30 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 horas.</p> <p>Teléfono: 55 5622-4665, extensiones 4665 y 4677.</p> <p>Correo electrónico: jose.tamayo@nucleares.unam.mx</p>

CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/03/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	01/04/2020	Actualización del Representante de la Secretaría Administrativa
02	25/08/2020	Actualización del Representante de la Secretaría Administrativa
03	28/09/2020	Suspensión de uso de SIC hasta que haya una versión completamente desarrollada, actualización de los números telefónicos incluyendo el código 55.

4. ANEXOS

No aplica.