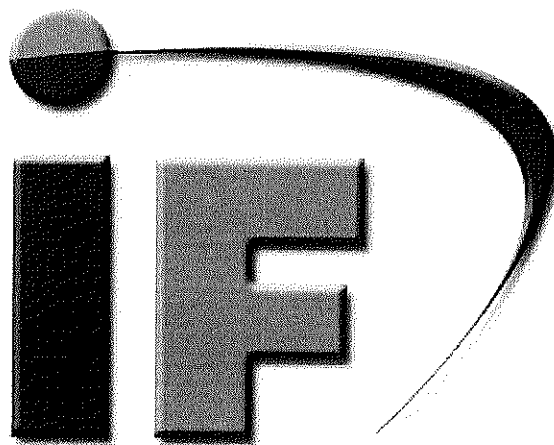




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
INSTITUTO DE FISICA CLAVE 314-01

Catálogo de Servicios
Proceso de Servicios Generales



Instituto de Física

Elaboró	C. Ernesto Hugo Rodríguez Luna	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	C. Ernesto Hugo Rodríguez Luna	Representante de la Secretaria Administrativa	
Autorizó	Lic. Delia Angelica O'Reilly Haro	Secretaria Administrativa	

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 preventivo y correctivo a los vehículos del IFUNAM; Así como atender las solicitudes únicas de servicios de correspondencia, transporte, limpieza cafetería, eventos y préstamo de salas de reunión, 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 Física, 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 preventivo y correctivo	Parque vehicular	2	0	2
Correspondencia	Correo con propio	2	0	2
	Correo ordinario (certificado y ordinario)	2	Correo certificado aproximadamente 8 días hábiles correo ordinario 12 días hábiles aproximadamente	
	Correo especializado (DHL)	2	Nacional 03 días internacional 05 días	
Transporte	De personal	3	0	3
	De carga	3	0	3
Servicios diversos	Limpieza	3	0	3
	Cafetería	3	0	3
	Préstamo de equipo y salas de reunión	3	0	3

3. FICHAS DE SERVICIO:

**SERVICIO
MANTENIMIENTO
TIPO DE SERVICIO
MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR**

Descripción	Realizar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al Parque vehicular del IFUNAM, solicitado de acuerdo con lo especificado por los usuarios de los vehículos.
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios (F01 PSG 0101 REVISION 00), debidamente requisitada y firmada. • Llenar el formato con los datos y firma del solicitante. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar. • Turnar la solicitud única de servicios a la Secretaria Administrativa para su Autorización.
Resultados del servicio	Entrega del parque vehicular, con el mantenimiento preventivo o correctivo realizado.
Tiempo de respuesta	<p>Mantenimiento menor o servicio preventivo, máximo 02 días hábiles.</p> <p>Mantenimiento mayor es variable dependiendo de la reparación o las refacciones y se establece en la solicitud única de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>A.) Responsable C. Ernesto Hugo Rodríguez Luna, jefe del Área de Servicios Generales.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20.00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225040 ext. 1016.</p> <p>D.) servicios@fisica.unam.mx</p>

**SERVICIO
CORRESPONDENCIA
TIPO DE SERVICIO
CORREO ORDINARIO**

Descripción	Entrega de correspondencia, paquetería y materiales de difusión de las actividades académicas y administrativas del IFUNAM.
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios (F01 PSG 0101 REVISION 00) con los siguientes requisitos y firmada Y/O • Registro en bitácora de correspondencia (F06 PSG 0201 REV 00) • Llenar el formato con los requisitos necesarios. • Especificar el tipo de servicio requerido y cantidad de documentos a enviar. • Entregar la solicitud única de servicios en la Secretaría Administrativa para su autorización. • En caso de ser más de un destinatario, anexar la relación correspondiente con los datos completos de los destinatarios. • Acuse (s) respectivo (s) • Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horarios de recepción e información adicional que sea útil. <p>Nota: 1 El servicio da inicio en el momento en que el usuario cubre todos los requisitos establecidos para solicitar el servicio.</p> <p>Nota: 2 Para el caso de correo ordinario, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
Resultados del servicio	Entrega oportuna de los documentos al destinatario o los destinatarios de acuerdo con los requisitos del usuario.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Correo certificado dependiendo del tiempo que establezca la empresa aproximadamente 08 días hábiles. • Correo ordinario dependiendo del tiempo que establezca la empresa aproximadamente 12 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>A.) Responsable C. Ernesto Hugo Rodríguez Luna, jefe del Área de Servicios Generales.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20.00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225040 ext. 1016.</p> <p>D.) servicios@fisica.unam.mx</p>

**SERVICIO
CORRESPONDENCIA
TIPO DE SERVICIO
MENSAJERIA ESPECIALIZADA**

Descripción	Entrega de correspondencia, paquetería y materiales de difusión de las actividades académicas y administrativas del IFUNAM.
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios (F01 PSG 0101 REVISION 00) con los siguientes requisitos y firmada. • Llenar el formato con los requisitos necesarios. • Especificar el tipo de servicio requerido y cantidad de documentos a enviar. • Entregar la solicitud única de servicios en la Secretaría Administrativa para su autorización. • En caso de ser más de un destinatario, anexar la relación correspondiente con los datos completos de los destinatarios. • Acuse (s) respectivo (s) • Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horarios de recepción e información adicional que sea útil. <p>Nota: 1 El servicio da inicio en el momento en que el usuario cubre todos los requisitos establecidos para solicitar el servicio.</p> <p>Nota: 2 Para el caso de mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
Resultados del servicio	Entrega oportuna de los documentos al destinatario o los destinatarios de acuerdo con los requisitos del usuario.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajería especializada (DHL) para la recepción y envío en la Secretaría Administrativa, son 02 días de tiempo interno; El envío por parte de (DHL) es el siguiente: en nacional 03 días y en internacional 05 días.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>A.) Responsable C. María Eugenia Nieto Gómez, Asistente del Secretario Administrativo.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225035</p> <p>D.) administrativa@fisicaunam.mx</p>

**SERVICIO
CORRESPONDENCIA
TIPO DE SERVICIO
CORREO CON PROPIO**

Descripción	Entregar o gestionar la entrada de documentos y paquetería, necesaria para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del Instituto de Física.
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios (F01 PSG 0101 REVISION 00) requisitada y firmada. Y/O • Registro en Bitácora de correspondencia. (F06 PSG 0201 REV 00) • Especificar tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos que se requiere enviar. • Acuse(s) respectivo(s). • Proporcionar correctamente los datos de remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional. • Firma del usuario al recibir el acuse.
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.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • 02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>A.) Responsable C. Ernesto Hugo Rodríguez Luna, jefe del Área de Servicios Generales.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20.00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225040 ext. 1016.</p> <p>D.) servicios@fisica.unam.mx</p>

**SERVICIO
TRANSPORTE
TIPO DE SERVICIO
TRANSPORTE DE PERSONAL Y DE CARGA**

Descripción	Proporcionar o gestionar los servicios de transporte de personal o de carga, de bienes y materiales, a fin de coadyuvar con las actividades programadas por las áreas del IFUNAM.
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios (F01 PSG 0101 REVISION 00) • Llenar el formato con los requisitos necesarios y firmada, entregar en la Secretaria Administrativa para su autorización. • Se recomienda entregar la solicitud con tres días de anticipación antes de la fecha del servicio en caso de servicio local, y ocho días de anticipación en caso de servicio foráneo. • Anotar claramente los datos completos del destino (calle número exterior e interior, colonia delegación y horario a realizarse) • Definir el tipo de transporte (pasajeros o carga) • Anotar cualquier observación que, a consideración del usuario, sea necesaria para la mejor realización del servicio. <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Nota. 1: La recepción de la solicitud no garantiza la prestación del servicio, estará sujeto a disponibilidad de los vehículos de acuerdo con la programación mensual de los servicios, en caso de existir algún cambio, se dará aviso al usuario.</p> <p>Nota. 2: El servicio inicia en el momento en que el usuario cubre todos los requisitos establecidos para solicitar el servicio.</p>
Resultados del servicio	Proporcionar el servicio de transporte en la fecha y hora acordadas de acuerdo con los requisitos del usuario, Las salidas foráneas serán de acuerdo con el tiempo que se requiera estar en campo y se deberá de establecer en la solicitud única de servicios.
Tiempo de respuesta	03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>A.) Responsable C. Ernesto Hugo Rodríguez Luna, jefe del Área de Servicios Generales.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20.00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225040 ext. 1016</p> <p>D.) servicios@fisica.unam.mx</p>

**SERVICIO
SERVICIOS DIVERSOS
TIPO DE SERVICIO
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del IFUNAM, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene y seguridad.
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar la solicitud única de servicios (F01 PSG 0101 REVISION 00) debidamente requisitada y firmada en la Secretaria Administrativa • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud única de servicios con tres días de antelación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados de acuerdo a los requisitos del usuario.
Tiempo de respuesta	03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>A.) Responsable C. Ernesto Hugo Rodríguez Luna, jefe del Área de Servicios Generales.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 9.00 a 15:00 y de 17:00 a 20.00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225040 ext. 1016.</p> <p>D.) servicios@fisica.unam.mx</p>

**SERVICIO
SERVICIOS DIVERSOS
TIPO DE
SERVICIO
CAFETERIA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos que se realicen en el IFUNAM
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar solicitud única de servicios (F01 PSG 0101 REVISION 00) debidamente requisitada y autorizada en la Secretaría Administrativa. • Especificar claramente el servicio requerido • Señalar claramente fecha, hora, lugar e información adicional que colabore a brindar un servicio de calidad.
Resultados del servicio	Proporcionar los servicios solicitados en tiempo y forma de acuerdo con los requisitos del usuario
Tiempo de respuesta	03 días hábiles de antelación, para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>A.) Responsable C. Ernesto Hugo Rodríguez Luna, jefe del Área de Servicios Generales.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00: a 15:00 y de 17:00 a 20.00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225040 ext. 1016.</p> <p>D.) servicios@fisica.unam.mx</p>

**SERVICIO
SERVICIOS DIVERSOS
TIPO DE SERVICIO
PRESTAMO DE SALAS DE REUNION Y AUDITORIO**

Descripción	Préstamo de salas de reunión y auditorio de acuerdo a la programación de la Secretaría Académica, a efecto de que las actividades académicas de investigación y laborales, se desarrollen de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar solicitud única de servicios (F01 PSG 0101 REVISION 00) debidamente requisitada y autorizada en la Secretaría Administrativa. • Especificar claramente el servicio requerido • Señalar claramente fecha, hora, lugar e información adicional que colabore a brindar un servicio de calidad.
Resultados del servicio	Entregar el espacio (s) a ocupar (sala de reunión o auditorio), conforme a los requisitos de la solicitud única de servicios.
Tiempo de respuesta	03 días hábiles de antelación, para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>A.) Responsable C. Ernesto Hugo Rodríguez Luna, jefe del Área de Servicios Generales.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225040 ext. 1016.</p> <p>D.) servicios@fisica.unam.mx</p>

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
01	22/09/2020	Adecuación del documento por actualización del SGC.

1. ANEXOS

No aplica