



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
INSTITUTO DE GEOFÍSICA

– Catálogo de Servicios Proceso de Servicios Generales



	NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA
Elaboró	C. Angel Garduño Castro	Responsable del proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Jaqueline Castellanos Camino	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	Mtro. Agustín Ismael Pineda Cruz	Secretario Administrativo	

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 Geofísica** 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
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
		Correo ordinario	15	Variable	15
		Mensajería especializada	2	Variable	2
	Reproducción y engargolado	Reproducción	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.		
		Engargolado			

*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

Servicio de correspondencia y/o paquetería con un 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 Geofísica.
Usuario(s)	Académicos y Jefes de departamento.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>F01 PSG 0305 Rev. 3 Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia .</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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"> • 02 días hábiles con propio. • 15 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 02 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: En el edificio principal en la administración</p> <p>a) Responsable: Angel Garduño Castro, Responsable de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-4144,.</p> <p>d) Correo electrónico: angel@igeofisica.unam.mx</p>

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la (nombre de la entidad o dependencia), el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	Académico y Jefes de departamento.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> F01 PSG Rev. 1 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.
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 el edificio principal en el primer nivel en el área de reproducción de documentos y engargolados.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Angel Garduño Castro, Responsable de Servicios Generales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00 hrs. c) Teléfono de atención: directo 5622-4144 d) Correo electrónico: angel@igeofisica.unam.mx

CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	24/04/2023	Adecuación del documento por actualización del SGC.

3. ANEXOS

No aplica.