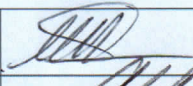
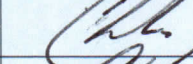
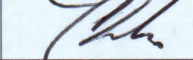




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE GEOLOGÍA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

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



Elaboró	Ing Diego Mauricio Murillo Lopez	Responsable del proceso	
Revisó	C.P. Marco Antonio Mostalac León	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	C.P. Marco Antonio Mostalac León	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 Geología**, 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 infraestructura con personal interno	15	N/A	15
		A infraestructura con personal externo	5	Variable	Variable
		A equipo	5	Variable	Variable
		A parque vehicular	2	Variable	Variable
<i>Servicios de Apoyo</i>	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
		Correo ordinario	2	6	8
		Mensajería especializada	2	N/A	2
	Transporte y préstamo de vehículos	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 15 días hábiles de anticipación.		
		De carga	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 15 días hábiles de anticipación.		
		Préstamo de Vehículos	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 15 días hábiles de anticipación.		
	Reproducción	Reproducción	3	N/A	3
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 04 días hábiles de anticipación.		
		Cafetería			
		Préstamo de salas de reunión	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 15 días hábiles de anticipación.		
Cerrajería		1	1	2	

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO*	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 10 días hábiles de anticipación.		

*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 infraestructura

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento del Instituto de Geología , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Área, Departamento, Proyectos y Laboratorios
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios de la Secretaría Técnica vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Secretario Técnico para conocer si existe suficiencia presupuestal para poder registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 15 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente o, el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 5 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: La Secretaría Técnica</p> <p>a) Responsable: Ing. Diego M. Murillo Pérez, Secretaría Técnica en el 2 piso del edificio principal del IGL.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 1900 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-4293, extensión 150.</p> <p>d) Correo electrónico: nora@geologia.unam.mx y sec-tecnica@geologia.unam.mx</p>

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Instituto de Geología , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Área, Departamento, Proyectos y Laboratorios
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios de la Secretaría Técnica, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. <p>Nota: En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Secretario Técnico para conocer si existe suficiencia presupuestal para poder registrar y autorizar la solicitud del servicio a través del Sistema Institucional de Compras (SIC).</p>
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 solicitud debe entregarse en: La Secretaría Técnica</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable: Ing. Diego M. Murillo Pérez, Secretaría Técnica en el 2 piso del edificio principal del IGL. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 1900 h. Teléfono de atención: directo 5622-4293, extensión 150. Correo electrónico: nora@geologia.unam.mx y sec-tecnica@geologia.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Geología , a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Área, Departamento, Proyectos y Laboratorios
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios de la Secretaría Técnica vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo. <p>En caso de contratación de un proveedor, se deberá confirmar con el Secretario Técnico para conocer si existe suficiencia presupuestal para poder 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: la Secretaría Técnica</p> <p>a) Responsable: Ing. Diego M. Murillo Pérez, Secretaría Técnica en el 2 piso del edificio principal del IGL.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 1900 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-4293, extensión 150.</p> <p>d) Correo electrónico: nora@geologia.unam.mx y sec-tecnica@geologia.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 Geología
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Área, Departamento, Proyectos y Laboratorios
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, 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 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. • 08 días hábiles ordinario, • 02 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: La Secretaría Técnica</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s) : Nabor Estrada Avila Responsable de Servicios Generales Gabriela Ruíz Mota.- Responsable del área de correspondencia. Horarios de atención: : lunes a viernes de 08:30 a 14:30 h. Teléfono de atención: directo 5622-4283, extensiones 240 Correo electrónico: proteccion_civil_servicios@geologia.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 Instituto de Geología
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Área, Departamento, Proyectos y Laboratorios
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 02 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 05 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	01 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 Secretaria Técnica</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Nabor Estrada Ávila, 2 piso del edificio principal Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. Teléfono de atención: directo 5622-4293, extensión 150. Correo electrónico: protección_civil_servicios@geologia.unam.mx

Préstamo de vehículos

Descripción	Proporcionar el parque vehicular a los investigadores que realizan sus prácticas escolares a fin de coadyuvar en el cumplimiento de las funciones sustantivas del Instituto de Geología .
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal Académico, Jefe de Área o Responsable de Proyecto
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicios de la Secretaría Técnica vigente, debidamente requisitada y firmada. Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino. <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares y/o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 15 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	03 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 Técnica</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable: Ing. Diego M. Murillo Pérez, Secretaría Técnica en el 2 piso del edificio principal del IGL. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 1900 h. Teléfono de atención: directo 5622-4293, extensión 150. Correo electrónico: nora@geologia.unam.mx y sec-tecnica@geologia.unam.mx

Reproducción

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal del Instituto de Geología , el servicio de reproducción de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Área, Departamento, Proyectos y Laboratorios.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita 500 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios debidamente requisitada y firmada. <p>Si se solicita menos de 500 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos F03 PSG 0201
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	Reproducción: 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la Solicitud
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: El área de Fotocopiado</p> <p>a) Responsable(s) : Nabor Estrada Avila Jefe responsable de Servicios Generales, Irade Vasconcelos Hernández.- Responsable del área de fotocopiado.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:00 a 14:00 h. horarios comida 11:00 a. 12:00 hrs</p> <p>c) Teléfono de atención: Extensión interna 237 .</p>

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Geología , a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Área, Departamento, Proyectos y Laboratorios
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 04 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	02 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 Técnica</p> <p>a) Responsable(s): Nabor Estrada Ávila, Responsable de Servicios Generales, Luis Felipe Muñoz Garduño Responsable de Servicio</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-4293, extensión 150.</p> <p>d) Correo electrónico: protección_civil_servicios@geologia.unam.mx</p>

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Instituto de Geología , para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Área, Departamento, Proyectos y Laboratorios.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 04 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	02 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 Técnica</p> <p>a) Responsable(s): Nabor Estrada Avila, Responsable de Servicios Generales, Luis Felipe Muñoz Garduño Responsable de Servicio</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-4293, extensión 150.</p> <p>d) Correo electrónico: protección_civil_servicios@geologia.unam.mx</p>

Servicios diversos
Préstamo de equipo y salas de reunión

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en el Instituto de Geología , a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Área, Departamento, Proyectos y Laboratorios.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios de la Secretaría Técnica vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	03 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 Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Diego M. Murillo Pérez, Secretaría Técnica en el 2 piso del edificio principal del IGL. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 1900 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-4293, extensión 150. d) Correo electrónico: nora@geologia.unam.mx y sec-tecnica@geologia.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 del Instituto de Geología , así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de área, departamento, proyectos y laboratorios
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios de la Secretaría Técnica 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).</p>
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	Tiempo con personal externo: 02 días hábiles
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: la Secretaría Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable: Ing. Diego M. Murillo Pérez, Secretaría Técnica en el 2 piso del edificio principal del IGL. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 1900 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-4293, extensión 150. d) Correo electrónico: nora@geologia.unam.mx y sec-tecnica@geologia.unam.mx

Seguridad
Seguridad para eventos especiales

Descripción	Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo del Instituto de Geología .
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de Área, Departamento, Proyectos y Laboratorios
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento. • Entregar la solicitud con 10 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble; • control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso; • atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o • aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en: La Secretaría Técnica</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Nabor Estrada Avila, Responsable de Servicios Generales b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-4293, extensiones 150 d) Correo electrónico: protección_civil_servicios@geologia.unam.mx

4. 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	21/03/23	Adecuación del documento en tiempos de respuesta y responsables con la integración de la Secretaria Técnica

5. ANEXOS

No aplica.