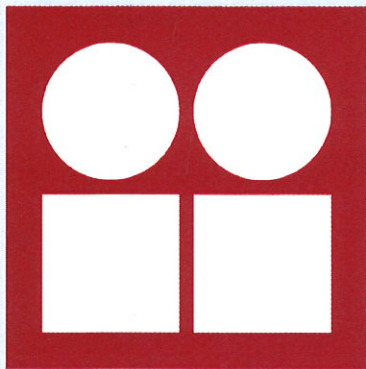




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
INSTITUTO DE INGENIERÍA

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



**INSTITUTO
DE INGENIERÍA
UNAM®**

	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. José Enrique Sandoval González	Responsable del proceso de servicios generales	
Revisó	Carmen Ortiz Sánchez	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	Lic. Salvador Barba Echavarría	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 Ingeniería, 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
Correspondencia y/o paquetería	Con propio (Interno y Externo)	2	N/A	2
	Correo ordinario	2	4	6
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud se entrega con 12 días hábiles para transporte foráneo y 2 días hábiles para transporte local de anticipación.		
	De carga			
Servicios diversos	Cafetería	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 2 días hábiles de anticipación.		

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

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA
Con propio o correo ordinario

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del Instituto de Ingeniería.
Usuario(s)	Personal académico y administrativo autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. <p>Para descargar el formato deben ingresar a la página del Instituto http://www.iingen.unam.mx dar clic en IntraNET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para acceso a IntraNET se utiliza el nombre de usuario y contraseña de Windows • Seleccione Trámites y Formatos/Secretaría Administrativa/Formatos/ Solicitud de servicio de correspondencia y-o paquetería • Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201. • 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. • Las solicitudes internas recibidas antes de las 11:00 h. serán atendidas en el transcurso del día. • Las solicitudes externas se reprogramarán conforme a la disponibilidad de servicios de transporte. • Para los envíos de urgencia contactar al Responsable de Transportes para programar el servicio.
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"> • 2 días hábiles con propio. • 6 días hábiles ordinarios.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en Ventanilla Única, ubicada en el Edificio 1, segundo piso.</p> <p>Para el seguimiento del servicio, favor de dirigirse a:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. José Enrique Sandoval González b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: 56 23 36 00 ext. 8010. d) Correo electrónico: JSandovalG@iingen.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 Ingeniería.
Usuario(s)	Personal académico y administrativo autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la Solicitud de Servicio de Transporte, en la página del Instituto http://www.iingen.unam.mx dar clic en intraNET Para acceso a IntraNET se utiliza el nombre de usuario y contraseña de Windows Seleccionar: Sistemas del II/Sistema de formatos electrónicos del Instituto de Ingeniería (SIFEII)/Solicitud de Servicio de Transporte. • Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y el listado de personas a trasladar nombrando a un responsable con un teléfono celular. • En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección o cuidado especial para el traslado. • En caso de que el servicio sea foráneo, asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida correspondiente. • En caso de solicitar vehículo sin chofer: El responsable debe entregar copia de la licencia de manejo vigente y apropiado de acuerdo al vehículo solicitado. Regresar el vehículo en condiciones óptimas (limpio, combustible, etc.) tal cual se le entregó y para que el Responsable de Transportes verifique físicamente el estado del vehículo. • Reportar cualquier situación física o mecánica referente al vehículo. <p>Locales: Entregar la solicitud con 2 día hábiles de anticipación.</p> <p>Foráneos: Entregar la solicitud con 12 días hábiles de anticipación, cuando la solicitud requiera recursos para gastos de operación y viáticos para el Operador de Transporte Especializado (OET), adscrito al Área de Transportes.</p> <p>Cuando el servicio sea sin OET, bastará con 3 días de anticipación en el entendido que no se entregarán recursos para gastos de operación y viáticos.</p> <p>Cuando se solicite un servicio sin OET el vehículo únicamente podrá ser operado por el académico o administrativo autorizado que proporcionó la licencia, en caso de ser operado por personal de prestación de servicios profesionales o becarios, el responsable del proyecto solventará los gastos derivados de daños y/o fallas mecánicas del vehículo.</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.

<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.</p>
<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe realizarse por el Sistema Solicitud de Servicio de Transporte.</p> <p>Responsable de dar seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Lic. Armando César Puga b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: 56 23 36 00 ext. 8125. d) Correo electrónico: ACesarP@iingen.unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el personal del Instituto, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal académico, confianza, honorista y administrativo autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada. Especificar claramente el tipo de servicio requerido. Entregar la solicitud con 2 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 ventanilla Única, Edificio 1, Segundo Piso.</p> <p>Responsable de atender y dar seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsable(s): Lic. Fabiola Reyes de la Rosa Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 56 23 36 00 ext. 8009. Correo electrónico: FReyesR@iingen.unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	11/05/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	20/05/2019	Adecuación por servicios brindados.

5. ANEXOS

No aplica.