



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES FILOLÓGICAS
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de servicios Proceso de Superintendencia (Servicios Generales)



FILOLÓGICAS

Elaboró	Ing. Arq. Reyna Leonor Lam Alcázar.	Superintendente.
Revisó	Lic. Fernando Rojas Zamora.	Secretario Administrativo.
Autorizó	Lic. Fernando Rojas Zamora.	Secretario Administrativo.

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS.

Dar a conocer los servicios que proporciona la **secretaría o unidad administrativa**, a través del proceso de Superintendencia de Obra. 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 Superintendencia de Obra, 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 únicas de 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 Investigaciones Filológicas, 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 infraestructura con técnico interno	3	N/A	5
	A parque vehicular	N/A	5	Variable
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
	Correo ordinario	1	1	2
	Mensajería especializada	1	1	2
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación área metropolitana y 15 días hábiles foráneos.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	1	1	1
	Engargolado	1	1	1
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 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 Superintendencia de Obra.

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 Investigaciones Filológicas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador. ó • Jefe de departamento.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev. 00 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.
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: 5 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 con el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 5 días hábiles a partir de Vo Bo del Titular, secretaria Administrativa y Responsable de Presupuesto 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 Superintendencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Reyna Leonor Lam Alcázar, Superintendente. 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: 5665 0411, extensión 49453 d) Correo electrónico: leonoram@unam.mx.

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR.

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Filológicas, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> Jefa de Departamento
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud única de servicio F01 PSG 0101 Rev. 00 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 solicitud debe entregarse en la Superintendencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Reyna Leonor Lam Alcázar, Superintendente. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 5665 0411, extensión 49453. Correo electrónico: leonorlam@unam.mx.

**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 Investigaciones Filológicas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Rev. 00 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Contar con el Vo Bo. del Titular o Secretario Académico del Instituto • 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"> • 2 días hábiles con propio dentro del área metropolitana. • 2 días hábil ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 2 días hábil especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en la Superintendencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Reyna Leonor Lam Alcázar, Superintendente. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 5665 0411, extensión 49453. Correo electrónico: leonorlam@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 Investigaciones Filológicas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular, Coordinadores y Jefes de Departamento
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Rev. 00 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Contar con el VoBo. del Titular o secretario Académico del Instituto (a excepción de proyectos) • 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 3 días hábiles de anticipación.</p> <p>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	2 días hábiles a partir de Vo Bo del Titular, Secretaria Administrativa y Responsable de Presupuesto para servicios foráneos, 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 Superintendencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Reyna Leonor Lam Alcázar, Superintendente. 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: directo 56 65 04 11, extensiones 49453. d) Correo electrónico: leonoram@unam.mx.

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO.

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal del Instituto de Investigaciones Filológicas, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de área, Coordinadores de Centros y Seminarios.
Requisitos para solicitar el servicio	Si se solicitan reproducciones se requiere firmar en el control y reproducción de engargolado de documentos servicios 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	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 bitácora debe firmarse en el área de Fotocopiado.</p> <p>a) Responsable(s): Multicopista</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a jueves de 08:30 a 15:00 y viernes de 8:30 a 14:30 hrs.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-7250, extensiones 49453.</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA.**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Investigaciones Filológicas, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular, responsables de área, coordinadores de Centros y Seminarios.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Rev. 00 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	3 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 Superintendencia:</p> <p>a) Responsable(s): Jefa de Departamento</p> <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 56 65 04 11, extensiones 49453</p> <p>d) Correo electrónico: leonorlam@unam.mx.</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA.**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridos por el Instituto de Investigaciones Filológicas, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular, Responsables de área, Coordinadores de Centros y Seminarios.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 Rev. 00 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 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	3 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 Superintendencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Reyna Leonor Lam Alcázar, Superintendente. 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: directo 56 65 04 11, extensiones 49453. d) Correo electrónico: leonorlam@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 de la entidad o dependencia, así como duplicado de llaves.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Titular, Responsables de área, Coordinadores de Centros y Seminarios.
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 tipo de servicio requerido.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería 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 y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 3 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:</p> <p>a) Responsable(s): Reyna Leonor Lam Alcázar, Superintendente.</p> <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 56 65 04 11, extensiones 49453.</p> <p>d) Correo electrónico: leonorlam@unam.mx.</p>

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	25/06/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	08/12/2022	Cambio de Personal-secretario Administrativo-Superintendente.
02	23/03/2020	Cambio de Personal-secretario Administrativo.
03	02/12/2019	Cambio por adecuación responsable de entrega de solicitudes.
04	26/06/2023	Debido a las actualizaciones que se generaron tomando como base la Auditoría Interna de la Calidad del SGC.

5. ANEXOS

No aplica.