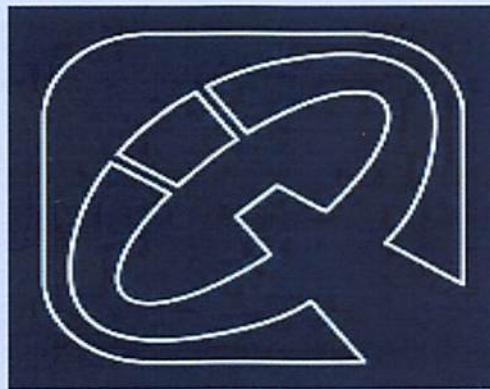




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE QUÍMICA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Sistema de Gestión de la Calidad – Catálogo de Servicios Proceso de Servicios Generales



Elaboró	Dulce Ma. Lozano Martínez	Encargada de Servicios Generales	
Revisó	Dulce Ma. Lozano Martínez	Representante	
Autorizó	C.P. Ma. Guadalupe Morales Ramírez	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 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 Química**, 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 equipo: Reloj checador	1	1	2 días, más el tiempo especificado por el proveedor
	A parque vehicular	2	Tiempo especificado por el proveedor	2 días, más el tiempo especificado por el proveedor
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2 días
	Correo ordinario	2	10 días	12 días
	Mensajería especializada	2	5 días	7 días

*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.

MANTENIMIENTO A EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Instituto de Química, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del Proceso de Personal
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.
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 Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encargada: Dulce Ma. Lozano Martínez 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 5622-4434, extensiones 24434. d) Correo electrónico: secretaria.administrativa@iquimica.unam.mx e)

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Química, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Director, Secretaria Administrativa, Responsable del Proceso de Personal, Encargada de Servicios Generales y Jefe de Servicios
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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 dos 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 Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encargada: Dulce Ma. Lozano Martínez 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 5622-4434, extensiones 24434. d) Correo electrónico: secretaria.administrativa@iquimica.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 Química.
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> 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. <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. 12 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. 7 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 Administrativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> Encargada: Dulce Ma. Lozano Martínez Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h. Teléfono de atención: directo 5622-4434, extensiones 24434. Correo electrónico: secretaria.administrativa@iquimica.unam.mx

3. 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	15/10/2019	Revisión.
02	25/08/2020	Se agregan cambios

4. ANEXOS

No aplica.