



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
CENTRO DE INVESTIGACIONES INTERDISCIPLINARIAS EN CIENCIAS Y
HUMANIDADES

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



Elaboró	L.A Luz Angélica Sandoval Bautista	Responsable del Proceso de Servicios Generales
Revisó	Elizabeth Ibañez Ortega	Representante de la Secretaría Administrativa
Autorizó	Mtra. Norma Bénéitez Reyes	Secretaría 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 quienes 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 equipamientos 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 **Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades**, 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 inmueble (mantenimiento menor) o con personal interno	5	N/A	5
	A inmueble (mantenimiento mayor) con personal externo	5	VARIABLE	VARIABLE
	A equipo biométricos	3	VARIABLE	VARIABLE
	A parque vehicular	3	VARIABLE	VARIABLE
Correspondencia	Con propio	2	N/A	2
	Correo ordinario	1	10	11
	Mensajería especializada	1	10	11
Transporte	De personas	2	N/A	2
	De carga	2	N/A	2
Reproducción y engargolado	Reproducción	Se determina en base al volumen solicitado	N/A	Se determina en base al volumen solicitado
	Engargolado	Se determina en base al volumen solicitado	N/A	Se determina en base al volumen solicitado
Servicios diversos	Limpieza	5	N/A	5
	Cafetería	5	N/A	5

*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. SERVICIOS

Mantenimiento a Inmueble (mantenimiento menor) o con personal interno

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Director, Secretarías, jefaturas de departamentos y áreas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a inmueble infraestructura F02 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada y/o registrar y autorizar a través del Sistema Institucional de Compras (SIC) la solicitud interna. • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo con personal interno: 5 días hábiles • Tiempo con personal externo: depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por el proveedor o contratista en la cotización. • 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.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud deberá entregarse en el Departamento de Personal y Servicios Generales Horario: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. Teléfono: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

Mantenimiento a Equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipo bajo resguardo del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Director, Secretarías, jefaturas de departamentos y áreas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada. firmada y/o registrar y autorizar a través del Sistema Institucional de Compras (SIC) la solicitud interna. Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo. • En periodo de contingencia los servicios se solicitarán previa cita al responsable del proceso.
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 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 deberá entregarse en el Departamento de Personal y Servicios Generales</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas.</p> <p>Teléfono: 55 5623 0030 y 55 5623 0032.</p> <p>Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx</p>

Mantenimiento a Parque Vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Director, Secretarías, jefaturas de departamentos y oficiales de transporte. (Responsables de vehículos propiedad de la UNAM).
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F03 PSG 0101 vigente debidamente requisitada y firmada y/o registrar y autorizar a través del Sistema Institucional de Compras (SIC) la solicitud interna. 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 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 deberá entregarse en el Departamento de Personal y Servicios Generales</p> <p>Horario: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas.</p> <p>Teléfono: 55 5623 0030 y 55 5623 0032.</p> <p>Correo electrónico: personal@ceiich.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 Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades.
Usuario(s)	Director, Secretarías, jefaturas de departamentos, áreas y personal académico adscrito al CEIICH.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente requisitada y firmada. • En caso de personal académico, se requiere Vo.Bo. de Secretaría Técnica o Académica. • Registro en la Bitácora de correspondencia. • Especificar el tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos 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. • 11 días hábiles ordinarios (depende del tiempo que establezca la empresa). • 11 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud deberá entregarse en el Departamento de Personal y Servicios Generales Horario: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. Teléfono: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. Correo electrónico: personal@ceich.unam.mx</p>

**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 Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades
Usuario(s)	Director, Secretarías, jefaturas de departamentos, áreas y personal académico adscrito al CEIICH.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de transporte F04 PSG 0201 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 o cuidado especial para el traslado. <p>Locales: Entregar la solicitud con 5 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 10 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 para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud deberá entregarse en el Departamento de Personal y Servicios Generales Horario: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. Teléfono: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

Reproducción y/o engargolado

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	Director, Secretarías, jefaturas de departamentos, áreas y personal académico adscrito al CEIICH.
Requisitos para solicitar el servicio	Solicitud reproducción y engargolado de documentos de documentos F02 PSG 0201 debidamente requisitada y autorizada. Si se solicita la reproducción de 2 libros completos o más, se requiere autorización adicional.
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	La solicitud deberá entregarse en el Departamento de Personal y Servicios Generales Horario: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. Teléfono: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

Servicios Diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Director, Secretarías, jefaturas de departamentos, áreas y personal académico adscrito al CEIICH.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y autorizada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud deberá entregarse en el Departamento de Personal y Servicios Generales Horario: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. Teléfono: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

Servicios Diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridos por el Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Director, Secretaría académica, técnica y jefatura de departamento de difusión.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 debidamente requisitada y autorizada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 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	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud deberá entregarse en el Departamento de Personal y Servicios Generales Horario: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 20:00 Horas. Teléfono: 55 5623 0030 y 55 5623 0032. Correo electrónico: personal@ceiich.unam.mx

4. Control de cambios

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	00/00/2018	Creación del Catálogo de Servicios de la Secretaría Administrativa
01	02/10/2020	Cambio por el nuevo ingreso de la secretaria administrativa
02	15/02/2021	Revisión de los requisitos de los servicios y cambio de responsable del proceso.

5. Anexos

No aplica.