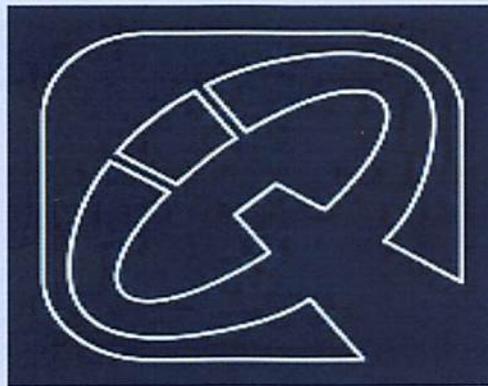




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
INSTITUTO DE QUÍMICA  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

## 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 Adminstrativa	

## 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

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable del Proceso de Personal</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p><b>Tiempo variable.</b> 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Secretaría Administrativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Encargada: Dulce Ma. Lozano Martínez</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-4434, extensiones 24434.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:secretaria.administrativa@iquimica.unam.mx">secretaria.administrativa@iquimica.unam.mx</a></li> <li></li> </ol>

## MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

<b>Descripción</b>	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.
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director, Secretaria Administrativa, Responsable del Proceso de Personal, Encargada de Servicios Generales y Jefe de Servicios</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p><b>Tiempo variable.</b> 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>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Secretaría Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encargada: Dulce Ma. Lozano Martínez</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-4434, extensiones 24434.</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:secretaria.administrativa@iquimica.unam.mx">secretaria.administrativa@iquimica.unam.mx</a></li> </ul>

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA**  
**Con propio, correo ordinario o mensajería especializada**

<b>Descripción</b>	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del Instituto de Química.
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201.</li> <li>Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar.</li> <li>Acuse(s) respectivo(s).</li> <li>Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional.</li> </ul> <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<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"> <li>Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</li> </ul> <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"> <li>Copia de la guía.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 días hábiles con propio.</li> <li><b>12</b> días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>7 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en la Secretaría Administrativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Encargada: Dulce Ma. Lozano Martínez</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-4434, extensiones 24434.</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:secretaria.administrativa@iquimica.unam.mx">secretaria.administrativa@iquimica.unam.mx</a></li> </ol>

### 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.