



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ESTÉTICAS
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

– Catálogo de Servicios Proceso de Servicios Generales



Instituto de Investigaciones Estéticas

Elaboró	Ing: Zaci Isabel González Torales	Jefa del Departamento de Servicios Generales	
Revisó	Ing: Zaci Isabel González Torales	Representante de la Secretaría Administrativa	
Autorizó	Lic. Andrea Maribel Soto Martínez	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 del Instituto, mediante el cumplimiento de los programas anuales establecidos, asimismo atiende 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 Investigaciones Estéticas, 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 personal interno	3	5 días para recibir respuesta y fijar fecha compromiso de ejecución	8 días más tiempo de ejecución del trabajo
	A infraestructura con personal externo	3 a 10	Según fecha compromiso de ejecución	3 – 10 días más el tiempo de ejecución del trabajo
	A parque vehicular	3	Según fecha compromiso de ejecución	3 + Fecha compromiso de ejecución
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
	Correo ordinario	3	Según destino	3 + Según destino
	Mensajería especializada	1-2	Según destino	1 + Según destino
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es de 2 a 6 días hábiles de anticipación, de acuerdo al destino.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	Se determina con base al volumen y se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.		
	Engargolado			
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 2 ó 3 días hábiles de anticipación, de acuerdo al servicio solicitado y sujeto a disponibilidad de espacio.		
	Cafetería			
	Préstamo de aulas y salas de reunión			
Otros	De acuerdo a las necesidades y recursos de la entidad o dependencia	De acuerdo a la solicitud presentada.		

*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. FICHAS DE SERVICIO

MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento del Instituto de Investigaciones Estéticas, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
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. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada por servicio. • 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: 8 días para dar una fecha compromiso y dar cumplimiento al CCT firmado con el STUNAM. Después de este tiempo transcurrido se fijara tiempo de entrega de trabajo al usuario.</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente o, el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en un plazo de 3 a 10 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 el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>Responsable(s): Ing. Zaci Isabel González Torales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-6999, extensiones 85009 y 85039.</p> <p>Correo electrónico: serv.grals.iie@gmail.com</p>

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Investigaciones Estéticas, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área (usuarios de parque vehicular). ó • Oficiales de Transporte.
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. ó • 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 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 debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>Responsable(s): Ing. Zaci Isabel González Torales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-6999, extensiones 85009 y 85039.</p> <p>Correo electrónico: serv.gral.s.ii@gmail.com</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 Instituto de Investigaciones Estéticas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
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. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el tipo de servicio requerido. • Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar. • En caso de ser paquetes, especificar: volumen, peso y cantidad. • 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. • 3 días hábiles con ordinario más el tiempo que establezca la empresa según el destino. • 1 a 2 días hábiles con mensajería especializada más el tiempo que establezca la empresa según el destino.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>Responsable(s): Ing. Zaci Isabel González Torales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-6999, extensiones 85009 y 85039.</p> <p>Correo electrónico: serv.grals.iie@gmail.com</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 Instituto de Investigaciones Estéticas.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de transporte F04 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 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 y personal de apoyo para carga y descarga del material, el cual dependerá de la disponibilidad del mismo. <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 2 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 6 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	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Ing. Zaci Isabel González Torales. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 h. c) Teléfono de atención: directo 5622-6999, extensiones 85009 y 85039. d) Correo electrónico: serv.grals.iie@gmail.com

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal del Instituto de Investigaciones Estéticas, 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"> • Responsable de área. <li style="padding-left: 20px;">o • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 10 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de reproducción y engargolado de documentos F02 PSG 0201 debidamente requisitada y firmada. <li style="padding-left: 20px;">ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada; y/o <p>Si se solicita menos de 10 reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos 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 solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>Responsable(s): Ing. Zaci Isabel González Torales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-6999, extensiones 85009 y 85039.</p> <p>Correo electrónico: serv.gral.s.iie@gmail.com</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Investigaciones Estéticas, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>Responsable(s): Ing. Zaci Isabel González Torales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-6999, extensiones 85009 y 85039.</p> <p>Correo electrónico: serv.gral.s.iie@gmail.com</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por las áreas académicas del Instituto de Investigaciones Estéticas, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
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. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Indicar horario del servicio (inicio y término) • Indicar número de personas • 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 el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>Responsable(s): Ing. Zaci Isabel González Torales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-6999, extensiones 85009 y 85039.</p> <p>Correo electrónico: serv.grals.iie@gmail.com</p>

**SERVICIOS DIVERSOS
PRÉSTAMO DE AULAS Y SALAS DE REUNIÓN**

Descripción	Préstamo de aulas y sala(s) de reunión disponibles en el Instituto de Investigaciones Estéticas, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios. NOTA. El equipo deberá ser solicitado en la Coordinación de Informática.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área. ó • Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
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. ó • Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Indicar el acomodo de mesas y sillas (tipo aula, auditorio, etc.). • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
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 el Departamento de Servicios Generales:</p> <p>Responsable(s): Ing. Zaci Isabel González Torales.</p> <p>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:30 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo 5622-6999, extensiones 85009 y 85039.</p> <p>Correo electrónico: serv.grals.iie@gmail.com</p>

4. 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	28/02/ 2019	Eliminación del servicio "Seguridad para eventos especiales". Eliminación del Servicio "Préstamo de equipo" Adecuación de tiempos de respuesta

5. ANEXOS

No aplica.