



CATÁLOGO DE SERVICIOS INSTITUCIONAL



PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	CRUZ MARIO PEREZ RUELAS	LIC. MA. GUADALUPE QUINTINO CINTORA	LIC. JUAN FERNANDO CALDERON SALGADO
Función	RESPONSABLE DE SERVICIOS GENERALES	REPRESENTANTE DEL SECRETARIO ADMINISTRATIVO	SECRETARIO ADMINISTRATIVO
Firma			
	CLAVE DEL DOCUMENTO: CS 04	REVISIÓN: 3	EMISIÓN: MARZO 2017

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la Secretaría Administrativa o Unidad 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 Geología, en la perspectiva de una mejora continua

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		TIEMPO INTERNO*	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Correspondencia	Con propio	2	N/A	2
	Correo ordinario	2	5	7
	Mensajería especializada	2	3	5
Reproducción y engargolado	Reproducción	3	N/A	3
	Engargolado	3	N/A	3
Servicios diversos	Limpieza	2		2
	Cafetería	1	N/A	1
	Nitrógeno	2	2	4

*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).

1.- FICHAS DE SERVICIO

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA
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 de la (nombre de la Entidad o Dependencia).
Usuario(s)	Relación de personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de correspondencia F02 PSG 0305 vigente, debidamente requisitada y firmada. . • 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. • 7 días hábiles ordinario (depende del tiempo que establezca la empresa). • 5 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Gabriela Ruiz Mota • Horarios de atención: lunes a viernes de 8:30 a 15:00 • Teléfono de atención 56224283 Ext. 240 • Correo electrónico:

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal de la (nombre de la Entidad o Dependencia), el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico administrativas.
Usuario(s)	Relación de personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Si se solicita hasta 100 o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud reproducción y engargolado de documentos F01 PSG 0301 debidamente requisitada y autorizada. <p>Si se solicita menos de 100 reproducciones, se requiere:</p> <p>Registrar en el Control de Reproducción de documentos F02 PSG 0301</p>
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	3 días hábiles, en su caso 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Irade Vasconcelos Hernández • Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 15:00 • Teléfono de atención: No tiene • Correo electrónico:

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la (nombre de la Entidad o Dependencia), a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Personal del Instituto de Geología
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0303 vigente debidamente requisitada y autorizada.. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 5 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	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Cruz Mario Pérez Ruelas • Horarios de atención: lunes, miércoles, viernes de 07:00 a 15:00, martes y jueves de 07:00 a 13:30 • Teléfono de atención 56224283 Ext. 237 • Correo electrónico:

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Instituto de Geología para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0303 vigente 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	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Cruz Mario Pérez Ruelas • Horarios de atención: lunes, miércoles, viernes de 07:00 a 15:00, martes y jueves de 07:00 a 13:30 • Teléfono de atención 56224283 Ext. 237 • Correo electrónico:

**SERVICIOS DIVERSOS
NITRÓGENO**

Descripción	Proporcionar los servicios de relleno de los contenedores de Nitrógeno Líquido
Usuario(s)	Personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0303 vigente debidamente requisitada y autorizada. • Especificar claramente la cantidad de Nitrógeno Líquido requerido. • Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entrega del contenedor con la cantidad de Nitrógeno Líquido solicitado.
Tiempo de respuesta	4 días hábiles.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Responsable(s): Cruz Mario Pérez Ruelas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención: lunes, miércoles, viernes de 07:00 a 15:00, martes y jueves de 07:00 a 13:30 • Teléfono de atención 56224283 Ext. 237 • Correo electrónico:

3. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
1	Febrero, 2014	Creación de los Catálogos de servicios institucionales.
2	Enero, 2016	Actualización con base en la operación y cambio de Jefe de Servicio.
3	Marzo, 2017	Actualización de responsable de proceso