



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
INSTITUTO DE GEOLOGÍA

## – Catálogo de servicios Proceso de Servicios Generales



	Nombre	Función	Firma
Elaboró	Lic. Susana Guerreo Gasca	Jefa de Departamento	
Revisó y Autorizó	Lic. Mariana Itzel Patiño García	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 Geología**, 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
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	2	N/A	2
	Correo ordinario	2	5-20	7
	Mensajería especializada	2	3	5
Reproducción y engargolado	Reproducción	3	N/A	3
	Engargolado	2	N/A	2
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 2 días hábiles de anticipación.		
	Cafetería			
	Nitrógeno			

\*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

**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 Geología.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables de departamento, proyectos y laboratorios</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios de correspondencia y/o paquetería F05 PSG 0201 vigente, debidamente requisitada y firmada.</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>• <b>02</b> días hábiles para entrega Con propio.</li> <li>• <b>02</b> días hábiles para canalizar Correo ordinario a Correos de México y de <b>05-20</b> días hábiles para que se entregue a destinatario final.</li> <li>• <b>02</b> días hábiles para entrega de Mensajería especializada a la empresa respectiva, más <b>3</b> días hábiles (de acuerdo al destino) para que se entregue a destinatario final.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: el área de correspondencia.</p> <p><b>Responsable(s):</b> Gabriela Ruíz Mota.- Responsable del área de correspondencia.</p> <p><b>Horarios de atención:</b> lunes a viernes de 08:30 a 14:30 h.</p> <p><b>Teléfono de atención:</b> directo 5622-4283, extensiones 240</p>

## REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal del Instituto de Geología, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Académicos y Administrativos</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p>Si se solicita <b>500</b> o más reproducciones se requiere llenar, la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de reproducción y engargolado de documentos F02 PSG 0201 debidamente requisitada y firmada.</li> </ul> <p>Si se solicita menos de <b>500</b> reproducciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos F03 PSG 0201</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</li> <li>• Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Reproducción: <b>3</b> días hábiles contados a partir de la recepción de la Solicitud.  Engargolado: <b>2</b> días hábiles contados a partir de la recepción de la Solicitud.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: el área de fotocopiado</p> <p><b>Responsable(s):</b> Irade Vasconcelos Hernández.- Responsable del área de fotocopiado.  <b>Horarios de atención:</b> lunes a viernes de 08:00 a 14:00 h. horarios comida 11:00 a 12:00 h.</p>

**SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Geología, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Académicos y administrativos</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios diversos F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>2</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>1</b> día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: en el área de servicios generales.</p> <p><b>Responsable(s):</b> Luis Felipe Muñoz Garduño.- Responsable de Servicios Generales</p> <p><b>Horarios de atención:</b> lunes a viernes de 08:30 a 15:00 h.</p> <p><b>Teléfono de atención:</b> extensión interna 237.</p>

**SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Instituto de Geología, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	Responsables de departamento, proyectos y laboratorios
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>2</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>1</b> días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: servicios generales.</p> <p><b>Responsable(s):</b> Luis Felipe Muñoz Garduño.- Responsable de Servicios Generales</p> <p><b>Horarios de atención:</b> lunes a viernes de 08:30 a 15:00h.</p> <p><b>Teléfono de atención:</b> extensión interna 237.</p>

**SERVICIOS DIVERSOS  
NITRÓGENO**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de relleno de los contenedores de Nitrógeno Líquido requeridos por el Instituto de Geología, para llevar a cabo diversos análisis.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables de departamento, proyectos y laboratorios.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicios diversos y limpieza F01 PSG 0201 vigente debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>2</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entregar el contenedor con la cantidad de Nitrógeno Líquido solicitado.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>1</b> días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: de servicios generales.</p> <p><b>Responsable(s):</b> Luis Felipe Muñoz Garduño.- Responsable de Servicios Generales</p> <p><b>Horarios de atención:</b> lunes a viernes de 08:30 a 15:00h.</p> <p><b>Teléfono de atención:</b> extensión interna 237.</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	15/03/2019	Cambio de Secretario Administrativo

#### 5. ANEXOS

No aplica.