






UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE FÍSICA CLAVE 314-01
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Sistema de Gestión de la Calidad

Catálogo de servicios

Proceso de Servicios Generales



Elaboró	Lic. Israel Torres Rueda 	Responsable del proceso de SG
Revisó	Mtra. Ma. Cristina Espinosa Ocaña 	Representante del Secretario Administrativo para el SGC
Autorizó	Mtro. Raymundo Rodríguez Salgado	Secretario Administrativo 

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS GENERALES

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 preventivo y correctivo a los vehículos del IFUNAM; Así como atender las solicitudes únicas de servicios de correspondencia, transporte, limpieza, cafetería, eventos y préstamo de salas de reunión, que presenten los usuarios, en apego a la normatividad vigente, con el fin optimizar los recursos para otorgar un servicio satisfactorio, para contribuir al cumplimiento de las funciones sustantivas del Instituto de Física, 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		Parque vehicular	2	5	7
Servicios de Apoyo	Correspondencia	Correo con propio	2	0	2
		Correo ordinario (certificado y ordinario)	2	Correo certificado aproximadamente 8 días hábiles correo ordinario 12 días hábiles aproximadamente	
		Correo especializado (DHL)	2	Nacional 05 días internacional 08 días	
	Transporte	De personal	3	N/A	3
		De carga	3	N/A	3
	Servicios diversos	Limpieza	3	N/A	3
		Cafetería	3	N/A	3
		Préstamo de equipo y salas de reunión	3	N/A	3

FICHAS DE SERVICIO

SERVICIO
MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Física, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar o las fallas que presenta el vehículo. • Turnar la solicitud única de servicios a la Secretaria Administrativa para su Autorización.
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>Mantenimiento menor o servicio preventivo, máximo 02 días hábiles.</p> <p>Mantenimiento mayor es variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización, dependiendo de la reparación o las refacciones.</p> <p>En 03 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>

<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales</p> <p>A.) Responsable Lic. Israel Torres Rueda, jefe del Área de Servicios Generales.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20.00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225040 ext. 1016. D.) servicios@fisica.unam.mx, itorresfisica.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 Instituto de Física
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente debidamente requisitada y firmada. • Llenar el formato con los requisitos necesarios. • Especificar el tipo de servicio requerido y cantidad de documentos a enviar. • Entregar la solicitud única de servicios en la Secretaría Administrativa para su autorización. • En caso de ser más de un destinatario, anexar la relación correspondiente con los datos completos de los destinatarios. • Acuse (s) respectivo (s) • Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horarios de recepción e información adicional que sea útil. <p>Nota: 1 El servicio da inicio en el momento en que el usuario cubre todos los requisitos establecidos para solicitar el servicio.</p> <p>Nota: 2 Para el caso de correo ordinario o 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"> • 01 días hábiles con propio. • 08 días hábiles ordinario, depende del tiempo que establezca la empresa. • 12 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.

<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales</p> <p>A) Responsable Lic. Israel Torres Rueda, jefe del Área de Servicios Generales.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20.00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225040 ext. 1016. D.) servicios@fisica.unam.mx, itorres@fisica.unam.mx</p>
--	---

TRANSPORTE DE PERSONAL Y DE 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 IFUNAM.
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101Solicitud única de servicios (F01 PSG 0101 REVISION 00) vigente, debidamente requisitada y firmada. • Llenar el formato con los requisitos necesarios y firmada, entregar en la Secretaria Administrativa para su autorización. • Se recomienda entregar la solicitud con tres días de anticipación antes de la fecha del servicio en caso de servicio local, y ocho días de anticipación en caso de servicio foráneo. • Anotar claramente los datos completos del lugar de origen o destino (calle número exterior e interior, colonia delegación y horario a realizarse) y el número de personas a trasladar • Definir el tipo de transporte (pasajeros o carga) • Anotar cualquier observación que, a consideración del usuario, sea necesaria para la mejor realización del servicio. • En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado. <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 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 8 días hábiles de anticipación.</p> <p>Nota. 1: La recepción de la solicitud no garantiza la prestación del servicio, estará sujeto a disponibilidad de los vehículos de acuerdo con la programación mensual de los servicios, en caso de existir algún cambio, se dará aviso al usuario.</p> <p>Nota. 2: El servicio inicia en el momento en que el usuario cubre todos los requisitos establecidos para solicitar el servicio.</p>
Resultados del servicio	<p>Proporcionar el servicio de transporte en la fecha y hora acordadas de acuerdo con los requisitos del usuario, Las salidas foráneas serán de acuerdo con el tiempo que se requiera estar en campo y se deberá de establecer en la solicitud única de servicios.</p> <p>Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada</p>
Tiempo de respuesta	03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.

<p>Responsable, lugar, días y horarios de atención</p>	<p>La solicitud debe entregarse en: Oficina de la Secretaría Administrativa, parea secretarial.</p> <p>A) Responsable Lic. Israel Torres Rueda, jefe del Área de Servicios Generales.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20.00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225040 ext. 1016. D.) servicios@fisica.unam.mx, itorres@fisica.unam.mx</p>
--	--

SERVICIOS
DIVERSOS LIMPIEZA

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del IFUNAM, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM
Requisitos para solicitar el servicio	<p>Entregar la F01 PSG 0101 solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada .</p> <p>Entregar en la Secretaria Administrativa para su autorización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud única de servicios con tres días de antelación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados de acuerdo a los requisitos del usuario.
Tiempo de respuesta	03 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:</p> <p>A) Responsable Lic. Israel Torres Rueda, jefe del Área de Servicios Generales.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20.00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225040 ext. 1016. D.) servicios@fisica.unam.mx, itorres@fisica.unam.mx</p>

SERVICIOS
DIVERSOS CAFETERIA

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el IFUNAM, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar la F01 PSG 0101 solicitud única de servicios vigente debidamente requisitada y autorizada en la Secretaría Administrativa. • Especificar claramente el servicio requerido • Señalar claramente fecha, hora, lugar e información adicional que colabore a brindar un servicio de calidad. <p>Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación</p>
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	03 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: Oficina de la Secretaría Administrativa área secretarial.</p> <p>A) Responsable Lic. Israel Torres Rueda, jefe del Área de Servicios Generales.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20.00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225040 ext. 1016. D.) servicios@fisica.unam.mx, itorres@fisica.unam.mx</p>

SERVICIOS
DIVERSOS
PRÉSTAMO DE SALAS DE REUNIÓN Y AUDITORIO

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en la Instituto de Física, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	Personal Académico y Administrativo del IFUNAM
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar F01 PSG 0101 solicitud única de servicios vigente debidamente requisitada y autorizada en la Secretaria Administrativa. • Especificar claramente el servicio requerido • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Entregar el espacio (s) a ocupar (sala de reunión o auditorio), o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud única de servicios.
Tiempo de respuesta	03 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: Oficina de Servicios Generales.</p> <p>A) Responsable Lic. Israel Torres Rueda, jefe del Área de Servicios Generales.</p> <p>B.) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20.00 horas.</p> <p>C.) Teléfono de atención directo 56225040</p> <p>ext. 1016. D.) servicios@fisica.unam.mx,</p> <p>itorres@fisica.unam.mx</p>

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	22/09/2020	Adecuación del documento por actualización del SGC.
02	31/03/2023	Actualización por nuevo responsable del proceso de servicios generales.
03	21/04/2024	Actualización por nuevo responsable del proceso de servicios generales.

4. ANEXOS

No aplica.