



CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE CIENCIAS NUCLEARES

PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

C O N T R O L D E E M I S I Ó N

| | Elaboró | Revisó | Autorizó |
|----------------------------|---|---|-------------------------------|
| Nombre | MTRA. PATRICIA SANCHEZ MARTINEZ LIC. JOSÉ TAMAYO ELIZONDO | L.C. MARIA DE LA LUZ ORTIZ GARCIA | LIC. ALEJANDRA REYES MANCILLA |
| Función | JEFE DE DEPARTAMENTO DE BIENES Y SUMINISTROS RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES | REPRESENTANTE DEL SECRETARIO ADMINISTRATIVO | SECRETARÍA ADMINISTRATIVA |
| Firma | | | |
| CLAVE DEL DOCUMENTO: CS 04 | REVISIÓN: 3 | EMISIÓN: Febrero de 2015 | |

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 Ciencias Nucleares, 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 |
| Mantenimiento preventivo y correctivo | A parque vehicular | 3 | Tiempo variable de acuerdo a la compostura y/o mantenimiento | Tiempo variable de acuerdo a la compostura y/o mantenimiento |
| | A equipo menor | 3 | Tiempo variable de acuerdo a la compostura y/o mantenimiento | Tiempo variable de acuerdo a la compostura y/o mantenimiento |
| Correspondencia | Con propio | 1 | 0 | 1 |
| | Correo ordinario | 2 | 0 | 2 |
| | Mensajería especializada | 2 | 4 | 5 |
| Transporte | De personas | 3 | 3 | 6 |
| | De carga | 3 | 3 | 6 |
| Servicios diversos | Limpieza | 2 | 0 | 2 |
| | Cafetería | 2 | 0 | 2 |
| | Cerrajería | 2 | 2 | 4 |
| Vigilancia | Vigilancia para eventos especiales | 2 | 0 | 2 |
| Otros | De acuerdo a las necesidades y recursos de la Entidad o Dependencia | | | |

*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 PARQUE VEHICULAR

| | |
|--|---|
| Descripción | Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Ciencias Nucleares, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación. |
| Usuario(s) | Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de servicio F01 PSG 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><u>Tiempo variable.</u> 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 máximo, se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p> |
| Responsable, lugar, días y horarios de atención | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Mtra. Patricia Sánchez Martínez Jefe de Departamento. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 hrs. • Teléfono de atención: 56224666 • Correo electrónico: patricia.sanchez@nucleares.unam.mx |

MANTENIMIENTO A EQUIPO MENOR

| | |
|--|---|
| Descripción | <p>Gestionar o ejecutar los servicios a equipo menor bajo resguardo del Instituto de Ciencias Nucleares, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento Preventivo: calculadoras y máquinas de escribir. - Mantenimiento correctivo: aspiradoras, pulidoras, calculadoras y máquinas de escribir. |
| Usuario(s) | Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud única de Servicios F01 PSG Rev., debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, ya sea preventivo o correctivo, en su caso describir las fallas que presenta el equipo menor. |
| Resultados del servicio | Servicios de mantenimiento al equipo menor, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada. |
| Tiempo de respuesta | <p><u>Tiempo variable.</u> 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 máximo, se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p> |
| Responsable, lugar, días y horarios de atención | <p>Responsable(s): Mtra. Patricia Sánchez Martínez Jefe de Departamento y/o y/o Daniel Govea Gama.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 y de 17:00 a 19:00 hrs. • Teléfono de atención: 56224666 y 56224678 • Correo electrónico: patricia.sanchez@nucleares.unam.mx |

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 del Instituto de Ciencias Nucleares. |
| Usuario(s) | Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de correspondencia F02 PSG 0305 vigente, debidamente requisitada y firmada. o • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente,, debidamente requisitada y firmada. o • Registro en la Bitácora de correspondencia. • 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"> • 1 días hábiles con propio. • 2 días hábiles ordinario (depende del tiempo que establezca la empresa). • 6 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): Lic. José Tamayo Elizondo y/o Sra. Marcela Miranda • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:45 y de 17:00 a 19:00 hrs. • Teléfono de atención: 56224677 ext. 2233 y 4677 • Correo electrónico: jose.tamayo@nucleares.unam.mx |

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 Ciencias Nucleares. |
| Usuario(s) | Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de transporte (F01 PSG 03 02) vigente, debidamente requisitada y firmada Ó • Solicitud única de servicio F01 PSG 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 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 5 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Lic. José Tamayo Elizondo • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:45 y de 17:00 a 19:00 hrs. • Teléfono de atención: 56224677 ext. 2233 • Correo electrónico: jose.tamayo@nucleares.unam.mx |

SERVICIOS DIVERSOS LIMPIEZA

| | |
|--|---|
| Descripción | Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Ciencias Nucleares, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene. |
| Usuario(s) | 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 0303 vigente debidamente requisitada y autorizada. ó • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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): Lic. José Tamayo Elizondo y/o Sra. Marcela Miranda • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:45 y de 17:00 a 19:00 hrs. • Teléfono de atención: 56224677 ext. 2233 y 4677 • Correo electrónico: jose.tamayo@nucleares.unam.mx |

SERVICIOS DIVERSOS CAFETERÍA

| | |
|--|---|
| Descripción | Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridos en el Instituto de Ciencias Nucleares, para llevar a cabo diversos eventos. |
| Usuario(s) | 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 0303 vigente debidamente requisitada y autorizada. ó • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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): Lic. José Tamayo Elizondo y/o Sra. Marcela Miranda • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:45 y de 17:00 a 19:00 hrs. • Teléfono de atención: 56224677 ext. 2233 y 4677 • Correo electrónico: jose.tamayo@nucleares.unam.mx |

VIGILANCIA
VIGILANCIA PARA EVENTOS ESPECIALES

| | |
|--|---|
| Descripción | Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo del Instituto de Ciencias Nucleares. |
| Usuario | Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicio de vigilancia para eventos (F04 PSG 0101) vigente debidamente requisitada y firmada. • Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento. • Entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación. |
| Resultados del servicio | <p>De acuerdo a la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <p>Personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física y el inmueble.</p> <p>Control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad. • Aviso a Protección civil. |
| Tiempo de respuesta | 5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario. |
| Responsable, lugar, días y horarios de atención | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Lic. José Tamayo Elizondo • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:30 a 14:45 y de 17:00 a 19:00 hrs. • Teléfono de atención: 56224677 ext. 2233 y 4677 • Correo electrónico: jose.tamayo@nucleares.unam.mx |

SERVICIOS DE CERRAJERÍA

| | |
|--|--|
| Descripción | Proporcionar el servicio de cerrajería requerido por los usuarios para el resguardo de los bienes del Instituto de Ciencias Nucleares. |
| Usuario | Personal académico o administrativo autorizado. |
| Requisitos para solicitar el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Única de Servicios F01 PSG, debidamente requisitada por el usuario y firmada por el solicitante autorizado, especificando el tipo de servicio requerido, especificaciones, y fecha y hora del mismo. • Especificar el tipo de servicio requerido. Las solicitudes de servicios diversos deberán presentarse a la Responsable de Servicios Generales con 1 día de anticipación para la programación de prestación del servicio. |
| Resultados del servicio | Prestación del servicio de cerrajería mediante la de los requerimientos del Usuario, de acuerdo a la Solicitud Única de Servicios. |
| Tiempo de respuesta | 3 días hábiles |
| Responsable, lugar, días y horarios de atención | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable(s): Mtra. Patricia Sánchez Martínez Jefe de Departamento. y/o Daniel Govea Gama. • Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:30 hrs. • Teléfono de atención: 56224666 y 56224678 • Correo electrónico: patricia.sanchez@nucleares.unam.mx |

4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

| Revisión | Fecha | Motivo del Cambio |
|----------|----------------|---|
| 0 | Junio, 2009 | Creación del Catálogo de Servicios del Proceso de Servicios Generales del Instituto de Ciencias Nucleares. |
| 1 | Mayo 2012 | Actualización del Catálogo de Servicios del Instituto de Ciencias Nucleares. |
| 2 | Mayo, 2014 | Actualización del Catálogo de Servicios del Instituto de Ciencias Nucleares con base al Institucional. |
| 3 | Febrero , 2015 | Se incluyó el servicio de mantenimiento menorl Catálogo de Servicios del Instituto de Ciencias Nucleares con base al Institucional. |