



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
INSTITUTO DE ENERGÍAS RENOVABLES

Catálogo de Servicios Proceso de Servicios Generales



IER

Instituto de Energías
Renovables

	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	Lic. Gladys Eréndira Avilés Ortega	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Soraya J. Molina Rodríguez	Representante de la Secretaría Administrativa	
Autorizó	Ing. Beatriz Olvera Rodríguez	Secretaría Administrativa	

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la Secretaría Administrativa a sus Usuarios, 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 de la Instituto de Energías Renovables, 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 Equipo	2	3	5
	A parque vehicular	2	3	5
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	1	N/A	1
	Correo ordinario	1	15	16
	Mensajería especializada	1	3	4
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 1 día hábil de anticipación.		
	De carga			
Reproducción y engargolado	Reproducción	1	N/A	1
	Engargolado	N/A	1	1
Servicios diversos	Limpieza	1	N/A	1
	Cafetería	1	N/A	1

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 EQUIPO

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Instituto de Energías Renovables, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	- Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, vigente debidamente requisitada y firmada. - Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	5 días
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: Departamento de Compras a) Responsable: Ing. Luis Manuel Díaz Delgado, Jefe del Depto. de Bienes y Suministros. b) Horario: Lunes a viernes de 8:30 a 0 a 18:00 Horas c) Teléfono de atención: 362-0090 Extensión 29761 d) Correo electrónico: ldiaz@ier.unam.mx

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Energías Renovables, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	• Personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	• 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	5 días.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Secretaría Administrativa a) Responsables: Ing. Beatriz Olvera Rodríguez, Secretaria Administrativa C. Javier Morales López, Asistente en la Secretaría Administrativa. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 18:00 h. c) Teléfono de atención: directo 362-0090, extensiones 29798 y 29797. d) Correo electrónico: bor@ier.unam.mx y sadmin@ier.unam.mx

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 Energías Renovables,
Usuario(s)	Personal autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	- Solicitud única de servicios F01 PSG 0101 vigente, debidamente requisitada y firmada. (usuarios) - Especificar el tipo de servicio requerido. - Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar. - Acuse(s) respectivo(s). - Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional. Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal. - Registro en la Bitácora de servicios de correspondencia y/o paquetería F06 PSG 0201. (Asistente de Secretaria Administrativa)
Resultados del servicio	Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo acuse de recibo puede contener los siguientes elementos: - Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. En caso de mensajería especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es: - Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	1 día hábil con propio. 15 días hábiles ordinarios, depende del tiempo que establezca la empresa. 4 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Secretaría Administrativa a) Responsable: Ing. Beatriz Olvera Rodríguez, Secretaria Administrativa C.P. Ma. de los Ángeles Villanueva Camarena, Asistente Ejecutivo. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 18:00 h. c) Teléfono de atención: directo 362-00-90, extensiones 29799 y 29797. d) Correo electrónico: sadmin@ier.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 Energías Renovables.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	- 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 ó cuidado especial para el traslado. Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida. Locales: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: La Secretaría Administrativa a) Responsable: Ing. Beatriz Olvera Rodríguez, Secretaria Administrativa C.P. Ma. de los Ángeles Villanueva Camarena, Asistente Ejecutivo. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 18:00 h. c) Teléfono de atención: directo 362-00-90, extensiones 29799 y 29797. d) Correo electrónico: sadmin@ier.unam.mx

REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO

Descripción	Proporcionar o gestionar al personal del Instituto de Energías Renovables, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico-administrativas.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	Si se solicita hasta 100 o más reproducciones se requiere llenar, la: - Solicitud única de servicios F01 PSG 0101, debidamente requisitada y firmada; y/o Si se solicita menos de 100 reproducciones, se requiere: - Registrar en el Control de reproducción y engargolado de documentos F03 PSG 0201
Resultados del servicio	- 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	1 día hábil.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: Depto. de Servicios Generales a) Responsables: Lic. Gladys Eréndira Avilés Ortega. Jefa del Depto. de Personal y Esther Tejeda Guerrero y Ricardo Ramírez Rivera, Multicopista. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 3620090, extensiones 29817 y 29799. d) Correo electrónico: gladysaviles@ier.unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
LIMPIEZA**

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Energías Renovables, 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	- 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	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: Depto. de Servicios Generales a) Responsables: Lic. Gladys Eréndira Avilés Ortega. Jefa del Depto. de Personal y Esther Tejeda Guerrero y Ricardo Ramírez Rivera, Multicopista. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 3620090, extensiones 29817 y 29799. d) Correo electrónico: gladysaviles@ier.unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridos por el Instituto de Energías Renovables, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	- 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	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	1 día hábil para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en: Depto. de Servicios Generales a) Responsables: Lic. Gladys Eréndira Avilés Ortega. Jefa del Depto. de Personal y Esther Tejeda Guerrero y Ricardo Ramírez Rivera, Multicopista. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: directo 3620090, extensiones 29817 y 29799. d) Correo electrónico: gladysaviles@ier.unam.mx

CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/06/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.

4. ANEXOS

No aplica.