



CATÁLOGO DE SERVICIOS INSTITUTO DE ENERGÍAS RENOVABLES

PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Lic. Gladys E. Avilés Ortega	Lic. Soraya J. Molina Rodríguez	Ing. Beatriz Olvera Rodríguez
Función	RESPONSABLE DEL PROCESO DE PERSONAL Y SERVICIOS GRALES	REPRESENTANTE DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Firma			
CLAVE DEL DOCUMENTO: CS 01/ 333.01		REVISIÓN: 3	EMISIÓN: Abril del 2016

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		
		TIEMPO INTERNO*	TIEMPO EXTERNO	TIEMPO TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A equipo	*	Depende del Proveedor	*
	A parque vehicular	*	Depende del proveedor	*
Correspondencia	Con propio	1	2	3
	Correo ordinario	1	Depende del Proveedor	* y **
	Mensajería especializada	1	Depende de la mensajería	*
Transporte	De personas	1	1	1
	De carga	1	N/A	***
Reproducción y engargolado	Reproducción	2	No Aplica	2
	Engargolado	2	No Aplica	2
Servicios diversos	Limpieza	1	No aplica	1
	Cafetería	1	No aplica	1

*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

**El tiempo que se lleve el correo postal

***Depende la disponibilidad de la camioneta

Fecha de inicio: Cuando se da el Vo.Bo. de 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 equipo bajo resguardo del Instituto de Energías Renovables, 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	• Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F04 PSG 02 01, 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	Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente. En 2 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable(s): Ing. Luis Manuel Díaz Delgado Jefe Departamento de Bienes y Suministros. Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 18:00 Horas. Teléfono: 362-0090 Extensión 29761 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 preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• Solicitud de servicio a equipo y parque vehicular F04 PSG 02 01 vigente debidamente requisitada y firmada. - ó • 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	Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización. Depende del proveedor. Se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable(s): Ing. Beatriz Olvera Rodríguez Secretaria Administrativa Javier Morales López, Asistentes en la Secretaria Administrativa. Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 18:00 Horas. Teléfono: 362-0090 Extensión 29798 y 29797 Correo electrónico: bor@ier.unam.mx y jml@ier.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 Energías Renovables.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• Solicitud de servicio de correspondencia F02 PSG 0305 vigente, debidamente requisitada y firmada. • 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. Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal. (Solo en cierre Presupuestal)
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	• 3 días hábiles con propio. • 2 días hábiles ordinario (depende del tiempo que establezca el correo postal). • Depende del tiempo que establezca DHL.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable(s): Lic. Gladys Avilés Ortega, Jefe del Depto. de Personal y Servicios Generales. Beatriz Morones Bulnes, Asistente en la Secretaría Administrativa. Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 18:30 Horas. Teléfono: 362-0090 Extensión 29797y 29799 Correo electrónico: sadmin@ier.unam.mx y gladysaviles@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)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• Solicitud de servicio de transporte (F01 PSG 0302) 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	Responsable(s): Lic. Gladys Aviles Ortega, Jefe del Depto. de Personal y Servicios Generales. Beatriz Morones Bulnes, Asistente en la Secretaria Administrativa. Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 18:30 Horas. Teléfono: 362-0090 Extensión 29797y 29799 Correo electrónico: sadmin@ier.unam.mx y gladysaviles@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)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	Si se solicita hasta 100 o más reproducciones se requiere llenar, la: • Solicitud reproducción y engargolado de documentos F01 PSG 0301 debidamente requisitada y autorizada. Si se solicita menos de 100 reproducciones, se requiere: Registrar en el Control de Reproducción de documentos F02 PSG 0301
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	2 días hábiles, cuando son más de 100 se registra el tiempo compromiso al momento de recibir la solicitud.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable(s): Lic. Gladys Aviles Ortega, Jefe del Depto. de Personal y Servicios Generales. Esther Tejeda Guerrero, Multicopista (Personal de Base en Proceso de selección) Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 18:30 Horas. Teléfono: 362-0090 Extensión 29817, 29799 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 de servicios diversos F01 PSG 0303 vigente debidamente requisitada y autorizada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar la solicitud con 3 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	1 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable(s): Lic. Gladys Avilés Ortega, Jefe del Depto. de Personal y Servicios Generales. Teresa Díaz Martínez Jefe de Servicio Francisco Ocampo Belmont Jefe de Servicio. Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 18:00 Horas. Teléfono: 362-0090 Extensión 29767, 29799 Correo electrónico: Correo electrónico: gladysaviles@ier.unam.mx

**SERVICIOS DIVERSOS
CAFETERÍA**

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por la (nombre de la Entidad o Dependencia), para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	Personal registrado en el Catálogo de firmas autorizadas.
Requisitos para solicitar el servicio	• 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	1 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	Responsable(s): Lic. Gladys Avilés Ortega, Jefe del Depto. de Personal y Servicios Generales. Teresa Díaz Martínez Jefe de Servicio Francisco Ocampo Belmont Jefe de Servicio. Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 Horas y de 17:00 a 18:00 Horas. Teléfono: 362-0090 Extensión 29767, 29799 Correo electrónico: Correo electrónico: gladysaviles@ier.unam.mx

4. CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
1	Noviembre, 2011	Actualización de Servicios
2	Octubre, 2013	Creación de los Catálogos de servicios institucionales.