



CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN ENERGÍA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

C O N T R O L D E E M I S I Ó N

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ing. Bárbara Beck Flores	Lic. Soraya Molina Rodríguez	Ing. Beatriz Olvera Rodríguez
Función	RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES	REPRESENTANTE DEL SECRETARIO ADMINISTRATIVO	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Firma			
FECHA DE AUTORIZACIÓN: OCTUBRE 2011			No. DE REV.: 1

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

1. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO	CENTRALIZADO RA	TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento correctivo	Mantenimiento a equipo y parque vehicular	3	Sujeto a cotización del proveedor	
Correspondencia	Con propio	5	NA	5
	Correo ordinario y Mensajería Especializada	2	NA	2
Transporte	Transporte	1	NA	1
Reproducción y engargolado	Reproducción y engargolado	2	NA	2
Servicios diversos	Cafetería	5	N/A	5
	Limpieza no programada	1	N/A	1
5 SERVICIOS/ 4 TIPOS DE SERVICIOS				

2. Mantenimiento Correctivo**Mantenimiento equipo y parque vehicular**

Descripción	Gestionar el servicio de mantenimiento correctivo de equipo y parque vehicular bajo resguardo del Centro de Investigación en Energía, con la finalidad de solucionar contingencias y/o preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	Personal administrativo y Académico.
Requisitos para solicitar el servicio	1. Solicitud de Servicio a Equipo y Parque Vehicular debidamente requisitada y firmada. 2. Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo o el vehículo.
Resultados del servicio	Entrega del equipo o del vehículo con el mantenimiento correctivo de conformidad con lo solicitado y en las fechas establecidas.
Característica del servicio	Mantenimiento mayor a equipo y parque vehicular: 3 días de tiempo interno de respuesta al usuario, tiempo final sujeto a cotización del proveedor del proveedor
Medio de solicitud	Por escrito mediante solicitud por parte del personal del área solicitante.
Lugar, días y horarios de atención	Para Mantenimiento a Equipo dirigirse a: - Nombre: Lic. Laura Macías Rodríguez. - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 hrs. - Teléfono de Atención: 3620090 Ext. 29761 - Correo electrónico: lmr@cie.unam.mx Para Vehículos dirigirse a: -- Nombre: Ing. Bárbara Beck Flores. - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 hrs. - Teléfono de Atención: 3620090 Ext. 29799 - Correo Electrónico: sadper@cie.unam.mx

3.- Servicios de correspondencia

Con propio, Correo ordinario, Mensajería Especializada

Descripción	Entregar la documentación o envíos necesarios que solicita el personal académico o administrativo autorizado para desarrollar las actividades del Centro de Investigación en Energía.
Usuario(s)	Personal administrativo o académico autorizado.
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar: a) Solicitud de servicio de correspondencia debidamente requisitada. b) Especificar el tipo de servicio requerido. c) Documentos que se requiere enviar. d) Acuse respectivo. e) Proporcionar correctamente los datos del remitente y el destinatario. f) Llenar guía de mensajería especializada.
Resultados del servicio	Entrega de la documentación de conformidad con lo especificado en la solicitud, que se demuestra mediante el acuse de recibo conteniendo: a) Nombre, Firma, fecha y hora de recibido b) Sello de recibido (preferentemente). c) Copia de Guías y/o facturas
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	Con Propio: 5 Días hábiles Correo ordinario y mensajería especializada: 2 días hábiles.
Medio de solicitud	Presentar por escrito la solicitud a la Secretaría Administrativa
Lugar, días y horarios de atención	Personal que atiende el servicio de correspondencia. -- Nombre: Ing. Bárbara Beck Flores. - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 hrs. - Teléfono de Atención: 3620090 Ext. 29799 - Correo electrónico: sadper@cie.unam.mx Para Mensajería especializada: - Nombre: Lic. Laura Macías Rodríguez. - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 hrs. - Teléfono de Atención: - Correo electrónico: lmr@cie.unam.mx

4.- Transporte

Descripción	Trasladar a personal o materiales (insumos, equipo, etc.) necesarios para el desarrollo de las funciones y responsabilidades propias del Centro de Investigación en Energía, a solicitud del personal autorizado para este fin.
Usuario(s)	Personal administrativo y académico.
Requisitos para solicitar el servicio	a) Formato de solicitud de servicio de transporte debidamente requisitada y autorizada. b) Para el caso de material, equipo, etc. a trasladar, aclarar si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado. Nota: Solicitar el Servicio con 3 Días hábiles de Anticipación al día programado para el Servicio.
Resultados del servicio	Traslado realizado en tiempo, al lugar solicitado de conformidad con lo especificado en la solicitud.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	1 día hábil
Medio de solicitud	Por escrito mediante solicitud de Servicio de Transporte a la Secretaría Administrativa.
Lugar, días y horarios de atención	Personal que atiende el servicio de correspondencia. -- Nombre: Ing. Bárbara Beck Flores. - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 hrs. - Teléfono de Atención: 3620090 Ext. 29799 - Correo electrónico: sadper@cie.unam.mx

5.- Reproducción y engargolado

Descripción	Gestionar o ejecutar las solicitudes de reproducción y engargolado de documentos que requiera el personal del Centro para el desarrollo de sus actividades..
Usuario(s)	Personal administrativo, Académico y estudiantes.
Requisitos para solicitar el servicio	a) Documentos a fotocopiar y/o engargolar b) Mencionar la cantidad de copias y/o engargolados, fecha de entrega y de requerirse observaciones del servicio. c) Para el caso de alumnos deberán presentar la solicitud de reproducción y Engargolado de documentos correctamente requisitada y autorizada, cuando excedan mas de 100 copias ó 10 engargolados.
Resultados del servicio	Entregar la cantidad de reproducciones y/o engargolados en el tiempo estipulado con las características solicitadas de conformidad con lo especificado en la solicitud
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	2 días hábiles
Medio de solicitud	Personalmente o de requerirse mediante la solicitud correspondiente.
Lugar, días y horarios de atención	Personal que atiende el servicio Nombre: Ing. Bárbara Beck Flores. - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 hrs. - Teléfono de Atención: 3620090 Ext. 29799 - Correo electrónico: sadper@cie.unam.mx

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

Servicios diversos
Cafetería

Descripción	Proporcionar el servicio de cafetería, para eventos como: conferencias, presentaciones de libros, coloquios, cursos, seminarios, etc.
Usuario(s)	Personal Académico, administrativo de confianza y funcionarios.
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar Solicitud de Servicios Diversos con: • Una descripción clara y puntual de la cafetería requerida para el evento. • Firmada por el solicitante autorizado. • La información suficiente como: la hora, fecha y lugar del evento • La autorización de la Secretaría Administrativa, de las cantidades solicitadas
Resultados del servicio	Entrega de servicio de cafetería de acuerdo a la solicitud aceptada por el proceso de servicios generales.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	Solicitar anticipadamente con 5 días hábiles para, instalar el servicio de cafetería.
Medio de solicitud	La solicitud puede hacerse: a) Personalmente por el usuario, con solicitud debidamente requisitada b) Vía correo electrónico (con la documentación escaneada)
Días y horarios de atención	Para solicitar el servicio, dirigirse a: Nombre: Ing. Bárbara Beck Flores. - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 hrs. - Teléfono de Atención: 3620090 Ext. 29799 - Correo electrónico: sadper@cie.unam.mx

CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

Servicios Diversos
Limpieza no programada

Descripción	Realizar la limpieza no programada a solicitud de las personas autorizadas para este fin.
Usuario(s)	Personal académico, administrativo de confianza y funcionario.
Requisitos para solicitar el servicio	Entregar: a) Solicitud de Servicios Diversos debidamente requisitada y autorizada. b) Especificar el tipo de servicio requerido. Nota: Solicitar el servicio con un día de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza del área (s) solicitada (s) del Centro, de acuerdo a los requisitos establecidos por el usuario y comprometidos por el responsable del proceso de servicios generales en la fecha y horario solicitado.
Característica del servicio (Tiempo de respuesta)	1 día hábil.
Medio de solicitud	Por escrito mediante solicitud.
Lugar, días y horarios de atención	Para solicitar el servicio, dirigirse a: Nombre: Ing. Bárbara Beck Flores. - Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 hrs. - Teléfono de Atención: 3620090 Ext. 29799 - Correo electrónico: sadper@cie.unam.mx