



# 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
<b>Nombre</b>	Jesús Jiménez Paredes	Jhonnatan Capetillo Ramírez	Lic. Vanessa Ayala Perea
<b>Función</b>	RESPONSABLE DEL PROCESO DE PERSONAL	REPRESENTANTE DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
<b>Firma</b>			
<b>CLAVE DEL DOCUMENTO:</b> CS 04		<b>REVISIÓN:</b> 3	<b>EMISIÓN:</b> ENERO 2017

## 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, atiende 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 Geofísica, en la perspectiva de una mejora continua.

## 2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS HABLES		
		INTERNO	CENTRALIZADORA	TOTAL PARA EL USUARIO
Correspondencia	Correo ordinario: 15 días hábiles	15	N/A	15
	El tiempo de entrega urgente: 2 días hábiles	2		2
	Mensajería especializada: 2 días hábiles	2		2
Reproducción y engargolado	Reproducción y engargolado	2	N/A	2
Servicios diversos	Limpieza no programada	2	N/A	2

3. FICHAS DE SERVICIOS

**SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA**

**Con propio, Correo ordinario o Mensajería Especializada**

<b>Descripción</b>	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del Instituto de Geofísica.
<b>Usuario(s)</b>	Unidades responsables y Personal Administrativo autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p><b>Entregar:</b></p> <p>a) Solicitud Única de Servicios (F01 PSG) vigente, con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenar el formato con los datos y firma del solicitante</li> <li>• Anotar claramente la cantidad a entregar, así como los datos completos del destinatario (calle, número exterior e interior, colonia, código postal, delegación, municipio, estado y país)</li> <li>• En caso de ser más de un destinatario, anexar la relación correspondiente con los datos completos de los destinatarios.</li> <li>• Cada sobre a entregar debe contener los datos completos del destinatario calle, número exterior e interior, colonia, código postal, delegación, municipio, estado o país).</li> <li>• Presentar copia para el acuse.</li> </ul> <p><b>Nota 1.</b> El servicio da inicio en el momento en que el usuario cubre todos los requisitos establecidos para solicitar el servicio.</p> <p><b>Nota 2.</b> En el caso del correo ordinario y mensajería especializada el servicio está sujeto a verificación de suficiencia presupuestal.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	<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"> <li>• Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido.</li> </ul> <p>En caso de Mensajería Especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es:</p> <p>Copia de la guía.</p>

<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>El tiempo de entrega urgente:</b> 2 días hábiles <b>Correo ordinario:</b> 15 días hábiles <b>Mensajería especializada:</b> 2 días hábiles
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud debe hacerse personalmente por escrito
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	<b>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</b>  a) Responsable: Rosa Ferreira Medina.  b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 hrs.  c) Teléfono de atención: directo 5622-4144  d) <a href="mailto:Veroyfer8184@yahoo.com">Veroyfer8184@yahoo.com</a>

**REPRODUCCIÓN Y/O ENGARGOLADO**

<b>Descripción</b>	Proporcionar o gestionar al personal del Instituto de Geofísica, el servicio de reproducción y engargolado de documentos que se requieran para el desarrollo de las actividades académico administrativas.
<b>Usuario(s)</b>	Unidades responsables y Personal Administrativo autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p><b>Entregar:</b></p> <p>Solicitud Única de Servicios (F01 PSG) vigente, con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenar el formato con los datos y firma del solicitante</li> <li>• Anotar claramente las especificaciones del servicio</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de la cantidad de reproducciones y/o engargolados solicitados, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.</li> <li>• Entrega del material original tal y como fue entregado por el usuario.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 días hábiles
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud deberá hacerse personalmente por escrito
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	<p><b>Para solicitar el servicios favor de considerar lo siguiente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsable: Oralia Montero Manjarrez</li> <li>2. Horario: de Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 hrs.</li> <li>3. Teléfono: 5622-4109</li> </ol>

**SERVICIOS DIVERSOS**

**LIMPIEZA**

<b>Descripción</b>	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Geofísica, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
<b>Usuario (s)</b>	Unidades responsables y Personal Administrativo autorizado.
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<p><b>Entregar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud Única de Servicios (F01 PSG) vigente,</li> <li>• Llenar el formato con los datos y firma del solicitante</li> <li>• Señalar claramente el servicio que solicita, indicar lugar, fecha, horario, y número de personas.</li> </ul>
<b>Resultados del Servicio</b>	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
<b>Características del Servicio</b>	2 días hábiles.
<b>Medio de solicitud</b>	La solicitud deberá hacerse por escrito
<b>Lugar, días y horarios de atención</b>	<p><b>Para solicitar el servicio, favor de considerar los siguientes datos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsable(s): Jesús A. Jiménez Paredes, Jefe de Personal.</li> <li>2. Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.</li> <li>3. Teléfono de atención: directo 5622-4109</li> </ol>

**CONTROL DE CAMBIOS DEL CATÁLOGO**

Revisión	Fecha	Motivo del Cambio
0	Agosto, 2011	Creación del Catálogo de servicios

1	Mayo, 2012	Se elimina mantenimiento correctivo a inmueble menor Cambio de Secretaria Administrativa y Representante ante SGC
2	31 de Marzo 2014	Homologar con los Catálogos de servicios institucionales.
3	20 enero 2017	Se revisa y verifica que no es necesario modificar