

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
INSTITUTO DE BIOLOGÍA  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Sistema de Gestión de la Calidad  
– Catálogo de servicios  
Proceso de Servicios generales



Elaboró	Lic. José Luis Cruz Espinosa	Jefe del Departamento de Servicios Generales	
Revisó	Lic. Claudia A. Canela Galván	Secretaria Administrativa	
Autorizó	Lic. Claudia A. Canela Galván	Secretaria Administrativa	

## 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 de la **Instituto de Biología**, 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		A infraestructura con personal externo	05	Variable	Variable
		A equipo	05	Variable	Variable
		A parque vehicular	05	Variable	Variable
Servicios de Apoyo	Correspondencia y/o paquetería	Con propio	03	N/A	03
		Correo ordinario	03	Variable	Variable
		Mensajería especializada	03	Variable	Variable
	Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>05</b> días hábiles de anticipación.		
		De carga			
	Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con <b>05</b> días hábiles de anticipación.		
		Cafetería			
		Préstamo de equipo y salas de reunión			
Cerrajería		01	01	02	

\*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 infraestructura

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento del Instituto de Biología, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar en el Sistema Institucional de Compras (SIC) el servicio de mantenimiento requerido con la cotización correspondiente.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente o, el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en <b>05 días hábiles</b> se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales.</p> <p>a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-9076,</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jlacruz@ib.unam.mx">jlacruz@ib.unam.mx</a></p>

### Mantenimiento a equipo

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Instituto de Biología, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar en el Sistema Institucional de Compras (SIC) el servicio de mantenimiento requerido con la cotización correspondiente.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p><b>Tiempo variable.</b> La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En <b>05</b> días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales.</p> <p>a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-9076,</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jlacruz@ib.unam.mx">jlacruz@ib.unam.mx</a></p>

## Mantenimiento a parque vehicular

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo del Instituto de Biología, a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar en el Sistema Institucional de Compras (SIC) el servicio de mantenimiento requerido con la cotización correspondiente.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p><b>Tiempo variable.</b> 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 <b>05</b> días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales.</p> <p>a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-9076,</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jlacruz@ib.unam.mx">jlacruz@ib.unam.mx</a></p>

**Servicios de correspondencia y/o paquetería  
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 Biología.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar.</li> <li>• Acuse(s) respectivo(s).</li> <li>• Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional.</li> </ul> <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de la guía.</li> </ul>
<b>Tiempo de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>03</b> días hábiles con propio.</li> <li>• Variable, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> <li>• Variable, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales.</li> <li>Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>Teléfono de atención: directo 5622-9076,</li> <li>Correo electrónico: <a href="mailto:jlacruz@ib.unam.mx">jlacruz@ib.unam.mx</a></li> </ol>

## Transporte de personas o carga

<b>Descripción</b>	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 Biología.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar.</li> <li>• En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección ó cuidado especial para el traslado.</li> </ul> <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 <b>05</b> días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con <b>05</b> días hábiles de anticipación.</p>
<b>Resultados del servicio</b>	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>03</b> días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-9076,</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jlcruz@ib.unam.mx">jlcruz@ib.unam.mx</a></li> </ul>

**Servicios diversos**  
**Cafetería**

<b>Descripción</b>	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas por el Instituto de Biología, para llevar a cabo diversos eventos.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>05</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>02</b> días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-9076,</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jlcruz@ib.unam.mx">jlcruz@ib.unam.mx</a></li> </ul>



**Servicios diversos**  
**Préstamo de equipo y salas de reunión**

<b>Descripción</b>	Préstamo de sala(s) de reunión, computadora, laptop, cañón, o el equipo solicitado y disponible en el Instituto de Biología, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área. .</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con <b>05</b> días hábiles de anticipación.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Entregar el espacio(s) o equipo en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>02</b> días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales.</p> <p>a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: directo 5622-9076,</p> <p>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jlacruz@ib.unam.mx">jlacruz@ib.unam.mx</a></p>

**Servicios diversos**  
**Cerrajería**

<b>Descripción</b>	Gestionar o ejecutar servicios para asegurar las condiciones de uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliario, puertas y ventanas de las diferentes áreas del Instituto de Biología, así como duplicado de llaves.
<b>Usuario(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada.</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> </ul>
<b>Resultados del servicio</b>	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
<b>Tiempo de respuesta</b>	Tiempo: <b>02</b> días hábiles
<b>Responsable, lugar, días y horarios de atención</b>	<p>La solicitud debe entregarse en: Oficina de Servicios Generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable(s): Lic. José Luis Cruz Espinosa, Responsable del Proceso de Servicios Generales.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00 h.</li> <li>c) Teléfono de atención: directo 5622-9076,</li> <li>d) Correo electrónico: <a href="mailto:jlacruz@ib.unam.mx">jlacruz@ib.unam.mx</a></li> </ul>

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

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

#### 5. ANEXOS

No aplica.