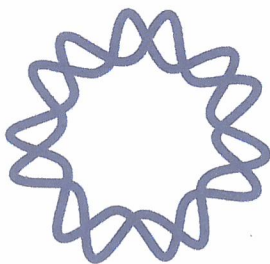




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

– Catálogo de Servicios  
Proceso de Servicios Generales



# Instituto de Biotecnología

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	Lic. Adriana Arely García Botello	Responsable del Proceso de Servicios Generales	
Revisó	Ing. Lorena Vázquez del Orbe	Representante del Secretario Administrativo	
Autorizó	C.P. Francisco Arcos Millán	Secretario Administrativo	

## 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 del Instituto de Biotecnología 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	Variable de acuerdo cotización proveedor	Variable de acuerdo cotización proveedor
	A parque vehicular	3	Variable de acuerdo cotización proveedor	Variable de acuerdo cotización proveedor
Correspondencia y/o paquetería	Valija	2	N/A	2
	Mensajería especializada	2	5	7
Transporte	De personas	Entrega de solicitud de servicio min. 8 días hábiles, previo a salida.		
	De carga			
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 2 días hábiles de anticipación.		
	Cafetería			
	Préstamo de salas de reunión			
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	N/A		
Otros	De acuerdo con las necesidades y recursos de la Entidad o Dependencia	3	Variable	3

\*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 EQUIPO (A CARGO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES)

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo del Departamento de Servicios Generales del Instituto de Biotecnología, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario del Departamento de Servicios Generales.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar al Jefe de Servicios.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul>
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 2 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe reportar con el Jefe de Servicios:</p> <p>a) Responsable(s): Lic. Adriana Arely García Botello.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas.</p>

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a los vehículos oficiales del Instituto de Biotecnología, a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de área.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud única de servicio F01 PSG vigente, debidamente requisitado y firmada.</li> <li>• Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.</li> </ul>
Resultados del servicio	Entrega del vehículo con el servicio de mantenimiento realizado de conformidad con los requisitos especificados.
Tiempo de respuesta	<p>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 y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 3 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>a) Responsable(s): Lic. Adriana Arely García Botello.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas.</p> <p>c) Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@mail.ibt.unam.mx">servicios.generales@mail.ibt.unam.mx</a></p>

SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA Y/O PAQUETERÍA  
Solicitudes SIBIOTEC

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas del Instituto de Biotecnología.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario autorizado en SIBIOTEC.</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de solicitud en SIBIOTEC.</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>
Resultados del servicio	<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 al destinatario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de la fecha de entrega del envío.</li> </ul>
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 días hábiles con propio.</li> <li>• 7 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.</li> </ul>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>Valija: Responsable: Ing. Lorena Vázquez del Orbe Teléfono de atención: (777) 329-1778 Ext. 27778 Correo electrónico: <a href="mailto:loreva@ibt.unam.mx">loreva@ibt.unam.mx</a> Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 h</p> <p>Mensajería especializada: Responsable: Lic. Adriana Arely García Botello Teléfono de atención: directo (777) 329-1866 Ext 27866 Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@mail.ibt.unam.mx">servicios.generales@mail.ibt.unam.mx</a> Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 h.</p>

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 Biotecnología.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario autorizado en SIBIOTEC</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de solicitud en SIBIOTEC</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 2 días hábiles de anticipación. Foráneos: Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe registrarse en SIBIOTEC o entregarse en Secretaría Administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Ing. Lorena Vázquez Del Orbe</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 h.</li> </ul> <p>Teléfono de atención: directo (777) 329-1778 Ext 27778</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Correo electrónico: <a href="mailto:loreva@ibt.unam.mx">loreva@ibt.unam.mx</a></li> </ul>



SERVICIOS DIVERSOS  
LIMPIEZA

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios del Instituto de Biotecnología, a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario autorizado en SIBIOTEC</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de solicitud en SIBIOTEC</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe registrarse en SIBIOTEC o entregarse en servicios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable: Lic. Adriana Arely García Botello.</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 h.</li> </ul> <p>Teléfono de atención: directo (777) 329-1866 Ext 27866</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@mail.ibt.unam.mx">servicios.generales@mail.ibt.unam.mx</a></li> </ul>

SERVICIOS DIVERSOS  
CAFETERÍA

Descripción	Proporcionar los servicios de apoyo en la logística de eventos requeridas del Instituto de Biotecnología, para llevar a cabo diversos eventos.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario autorizado en SIBIOTEC</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de solicitud en SIBIOTEC</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Servicio de cafetería de conformidad con los requisitos especificados, en la fecha y horario solicitado.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe registrarse en SIBIOTEC o entregarse en servicios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable: Lic. Adriana Arely García Botello.</li> <li>• Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 h.</li> </ul> <p>Teléfono de atención: directo (777) 329-1866 Ext 27866</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@mail.ibt.unam.mx">servicios.generales@mail.ibt.unam.mx</a></li> </ul>



SERVICIOS DIVERSOS  
PRÉSTAMO DE SALAS DE REUNIÓN

Descripción	Préstamo de sala(s) de reunión disponibles en el Instituto de Biotecnología, a efecto de que las actividades académicas, de investigación o laborales, se desarrollen de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario autorizado en SIBIOTEC</li> </ul>
Requisitos para solicitar * el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de solicitud en SIBIOTEC</li> <li>• Especificar claramente el tipo de servicio requerido.</li> <li>• Entregar la solicitud con 2 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	Entregar el espacio(s) en la fecha y hora del servicio conforme a los requisitos de la solicitud.
Tiempo de respuesta	2 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe registrarse en SIBIOTEC o entregarse en servicios generales:</p> <p>a) Responsable: Lic. Adriana Arely García Botello.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 h.</p> <p>Teléfono de atención: directo (777) 329-1866 Ext 27866</p> <p>c) Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@mail.ibt.unam.mx">servicios.generales@mail.ibt.unam.mx</a></p>

SEGURIDAD  
SEGURIDAD PARA EVENTOS ESPECIALES

Descripción	Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo del Instituto de Biotecnología.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario autorizado en SIBIOTEC</li> </ul>
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de solicitud en SIBIOTEC</li> <li>• Especificar información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento.</li> <li>• Entregar la solicitud con 15 días hábiles de anticipación.</li> </ul>
Resultados del servicio	<p>De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble;</li> <li>• control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso;</li> <li>• atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o</li> <li>• aviso a Protección civil.</li> </ul>
Tiempo de respuesta	5 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe registrarse en SIBIOTEC o entregarse en servicios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Responsable: Lic. Adriana Arely García Botello.</li> <li>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 h.</li> </ul> <p>Teléfono de atención: directo (777) 329-1866 Ext 27866</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Correo electrónico: <a href="mailto:servicios.generales@mail.ibt.unam.mx">servicios.generales@mail.ibt.unam.mx</a></li> </ul>

**4. CONTROL DE CAMBIOS**

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	17/11/2020	Adecuación del documento por actualización del SGC.

**5. ANEXOS**

No aplica.